FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Adapter sa relation client aux outils digitaux

Le 07/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Approfondir ses connaissances en matière de marketing 2.0 et de relation client
- Utiliser les nouvelles tendances de la relation client à l'ère du digital
- Intégrer une approche « omnicanal » de la relation client

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Digital CRM : Définir les enjeux stratégiques

- Positionner la gestion de la relation client
- Comprendre les nouvelles tendances du marketing et de la relation client à l'ère du digital

Le Social CRM

- Définition
- Engager le consommateur via un marketing interactif, pérenne et collaboratif
- Découvrir le marketing d'influence : son rôle et ses acteurs

Après-midi

Mobile CRM : S'appuyer sur le smartphone et la tablette

- Des outils d'optimisation indéniables dans la relation client
- De l'email marketing au mobile CRM pour développer la satisfaction et la fidélisation
- Les push-notifications in-app ou les Web push comme outil d'up-sell, cross-sell, ...

JOUR 2

Matin

Du parcours client cross-canal au parcours omnicanal

- L'mpact sur l'organisation interne de la fonction marketing
- Comprendre le rôle essentiel du Community Manager
- Big data, connaissance client affinée et hyper-segmentation au service de l'ultra-personnalisation

Après-midi

Gérer les situations difficiles en relation client digitale

- Faire une veille stratégique sur Internet et les réseaux sociaux
- Surveiller le buzz et la e-réputation de la marque
- Maîtriser les fondamentaux de la e-réputation et de la modération

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Comprendre les clés du marketing authentique

Mesurer efficacement la performance des campagnes e-CRM

- Définir et mettre en place les KPI pertinents et cohérents

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables marketing,Responsables communication,Chargé(e)s de communication,Community managers,Responsables relation client,Directeurs marketing,Chefs d'entreprise et créateurs d'entreprise

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.