

MDD 2017 MK COM 3 JOURS : BASE MARKETING- LA RELATION CLIENT

Fondamentaux et base du Marketing (1 jour)

La relation client, agir sur la qualité et la satisfaction (1 jour)

FONDAMENTAUX ET BASE DU MARKETING :

Objectifs et programme :

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
 - Principales missions du marketing : diagnostic, recommandation et mise en œuvre
 - Evolutions et tendances : Webmarketing, medias sociaux, tendances clés
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)
 - Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
 - Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
 - Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)
 - Structure type d'un plan marketing
 - Méthodes et outils de pilotage et de contrôle
- Cas pratique et analyse

LA RELATION CLIENT, AGIR SUR LA QUALITE ET LA SATISFACTION :

Objectifs et programme :

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
 - L'image
 - Le chiffre d'affaires
 - La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client :
 - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - Détecter les attentes du client
 - Mettre en valeur une solution
 - Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations client :
 - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi...
 - Savoir refuser en préservant la relation
 - Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention
- Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles

Méthode pédagogique : Echanges d'expérience, formation, action participative, intégration de vos outils, résultats, pratiques, interrogations

Lieu : Inter

Tarif : 350.00€ / jour