

# Quelles sont les meilleures techniques pour booster les ventes d'un commerce ?

## Augmenter votre chiffre d'affaires grâce à une meilleure connaissance de vos clients

- ◆ Constituez vous un fichier efficace (identifier, différencier, interagir)
- ◆ Maintenez le à jour
- ◆ Choisissez la meilleure politique de relations clients à utiliser (fidélisation, (re) conquête, rationalisation, abandon) pour économiser sur votre communication
- ◆ Quel type de communication pour quel type de relation (lancement produits, anniversaires clients, (ré)ouverture, soldes : courrier postal, email, sms ou message vocal, pour quel résultat ?)

Cette journée vous permettra d'échanger et de bénéficier d'apports théoriques et pratiques.  
Journée animée par Micky GAUDICHAU formateur et ancien commerçant chartrain.

Formation en petit groupe.

Le repas du midi sera pris ensemble pour un meilleur échange entre les participants.

## FORMATION MARKETING RELATIONNEL ET GESTION RELATION CLIENT

*Objectif :* Cette action vise une action de développement de compétence en marketing relationnel des commerçants et de formation à un outil informatique de GRC (logiciel)

### *Pour qui ?*

Toute personne susceptible de devoir comprendre et utiliser les outils de Gestion de Relation Client

### *Programme :*

- 1) Définir ce qu'est la Gestion Relation Client (GRC) et en tirer le meilleur parti
- 2) Définir quelles sont les Politiques de Relations Clients (fidélisation, (re)conquête, rationalisation, abandon)
- 3) Définir la méthodologie de la GRC (identifier, différencier, interagir, customiser)
- 4) Bien utiliser les outils de la GRC (maîtriser sa consommation pour maîtriser ses coûts)
- 5) Quel type de communication pour quel type de relations clients
- 6) Bien utiliser les outils logiciels de GRC (exemple avec excel, courrier postaux, emailing, sms enrichi 2.0, sms réponse, sms anniversaire, système message vocaux sur répondeur...)

*Déroulement :* en petits groupe (3 à 6 personnes)

*Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre :* documents écrits, projection.

*Modalités de contrôle de connaissance :* compte rendu et liste d'émargement

**1 jour (7 heures)**

**350€ht / personne**



Organisme de Formation  
ACTI LOISIRS 26 Rue du Centre 28630 MORANCEZ

Prise en charge possible par votre  
organisme collecteur de formation

**Renseignements et inscriptions :**  
**Micky GAUDICHAU 06-15-91-18-03**