

# Mallette du dirigeant 2020

## Marketing et communication

### Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients

#### Public

- Tout public

#### Pré-requis

- Aucun

#### Durée :

- **2 jours** soit 14 heures

#### Dates

- **Consulter le Pôle formation**

#### Horaires

- 9h00-12h15 & 13h45-17h30 - déjeuner offert

#### Lieu :

- Pôle Formation de la CCI des Ardennes  
Campus Sup Ardennes  
8 rue Claude Chrétien  
08000 Charleville Mézières

#### Effectif :

- De 3 à 10 participants

#### Méthode pédagogique

- Formation en présentiel
- Participation active
- Support de cours
- Etude de cas
- Applications pratiques
- Evaluation des acquis

#### Intervenant

- S RIVIERE

#### Validation

- Bilan de fin de formation
- Attestation de formation
- Attestation d'assiduité
- Feuille d'émargement

#### Coût de la formation

- **686.00 € / participant**  
Prestations exonérées de TVA

#### Objectifs

- Connaître les fondamentaux du marketing
- Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

#### Programme

##### Fondamentaux du marketing

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
  - ✓ Principales missions du marketing (3) diagnostic, recommandation et mise en œuvre
  - ✓ Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias 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

##### L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- Fichier clients/prospects : Intérêt
- Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client
- Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial
- Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL

##### Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

- Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation
- Récupérer les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)
- Acheter ou louer des fichiers : routeurs

##### Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définitions des besoins
- Définitions des données et typologies

##### Exploiter efficacement sa base de données

- L'importance de faire vivre sa base de données
- L'entretien et le nettoyage de sa base
- Dédoublonnage et déduplication
- Les clés d'enrichissement de la base de données

##### Du fichier clients au CRM

- Définition de la gestion de la relation client Customer Relationship Management (CRM)
- Avantages, inconvénients
- Solutions présentes sur le marché