



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

## Marketing et communication

---

### Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients (2j)

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)
  - o Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre
  - o Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)
  - o Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
  - o Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
  - o Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)
  - o Structure type d'un plan marketing
  - o 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
- Récolter 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



ACCOMPAGNER

GÉRER

FINANCER

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)



FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES INDÉPENDANTS  
COMMERCE - INDUSTRIE - SERVICES

---

- 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