# Réussir son CRM - Gérer efficacement sa relation client

*Mise à jour : 15/01/2026*

**Durée :** 2 jours - 14 heures

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Acquérir les concepts du CRM, et appréhender leur portée et leur intérêt
- Acquérir les bases nécessaires à la réussite du déploiement de son projet CRM pour pouvoir en tirer les bénéfices attendus

**PRÉREQUIS**

- Pas de prérequis spécifique

**PARTICIPANTS**

- Toute personne souhaitant s'approprier les concepts du CRM

**MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Évaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Évaluation formative tout au long de la formation
- Évaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

**MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un tableau numérique, d'un tableau blanc et de paperboard

**MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE**

- À l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc., un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants recevront une convocation avec lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à secretariat@feep-entreprises.fr

**ORGANISATION**

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

**PROFIL FORMATEUR**

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention.
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

**ACCESSIBILITÉ**

- Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur l'ensemble de nos formations. Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous invitons à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités pour suivre la formation

# Programme de formation

**Définition du CRM**

- Démarche organisationnelle
- Identifier le potentiel d'activité et de rentabilité
- Connaître les différents canaux de contacts
- Instaurer une relation durable
- Développer le CA et la rentabilité

**Objectifs du CRM**

- Développer un meilleur service clients
- Accroître la fidélité des clients
- Accroître la compétitivité
- Accroître la productivité et réduire les coûts

**Etapes du CRM**

- Identifier les informations actuelles
- Segmenter les informations
- Adapter sa stratégie
- Communiquer
- Evaluer

**Outils technologiques du CRM**