

Développer la culture client en entreprise

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION
Emilie CRAVEA
05.56.44.58.68
contact@modula-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Si vous êtes en situation de handicap, merci
de nous contacter afin que nous puissions
vous accompagner et vous orienter au mieux
dans votre demande et vos démarches.

Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Diagnostiquer les enjeux de la relation client Identifier la valeur client Maitriser les canaux de communication

Contenu et modalités d'organisation

Explorer la fonction Responsable Relation Client • Les enjeux de la fonction. • Les périmètres et responsabilités. Comprendre les comportements des clients digitaux • Les différents types de client, les processus d'achat. • La révolution digitale en toile de fond. • Les déterminants de la valeur perçue par le client. Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise • Différencier transaction commerciale et relation client. • Distinguer satisfaction et fidélisation. • L'enjeu économique de la préférence client. • Les indicateurs et drivers de la fidélité. Maîtriser les bases du marketing relationnel • Mesurer le capital client : valeur actuelle, potentielle. • Segmenter : les clients à valeur. • Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer. • Stratégie d'offre : identifier ce qui a de la valeur client par segment de clientèle. Optimiser les ordonner les canaux de communication avec le client • Les différentes stratégies cross-canal. • Améliorer la valeur ajoutée de chaque canal et utiliser le digital au bon endroit. • Rendre cohérente l'expérience client sur les différents canaux. • Focus sur la valeur ajoutée du site Web. Organisation et culture client • Repérer la complémentarité entre culture client et processus. • Repérer son rôle dans la construction et la diffusion de la culture client. • Poser les valeurs qui animent la relation client.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

Validation(s) Visée(s)

> **Attestation de fin de formation**





Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00540657	du 21/01/2025 au 22/01/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC
00540661	du 10/02/2025 au 11/02/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC
00540665	du 03/03/2025 au 04/03/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC
00540669	du 27/03/2025 au 28/03/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC

00540658	du 17/04/2025 au 18/04/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540662	du 12/05/2025 au 13/05/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540670	du 05/06/2025 au 06/06/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540666	du 23/06/2025 au 24/06/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540659	du 17/07/2025 au 18/07/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540663	du 04/08/2025 au 05/08/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540671	du 08/09/2025 au 09/09/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540667	du 02/10/2025 au 03/10/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540660	du 20/10/2025 au 21/10/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540664	du 17/11/2025 au 18/11/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540672	du 01/12/2025 au 02/12/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540668	du 18/12/2025 au 19/12/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	