Le 13 novembre 2026
MOD_2020087

# Formation MARKETING RELATIONNEL : Digitaliser la relation avec vos clients et prospects

Durée : 7 heures



## Programme de la formation

## Public visé

Responsable Marketing, client et relationnel / chef de marché / chef de projet / direction commercial et management / Chargé de marketing relationnel.
Plus généralement des professionnels comprendre et structurer leur approche de la relation client.

## Pré-requis

Pas de prérequis nécessaire pour participer à cette formation.

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la digitalisation de la relation client
- Définir une stratégie CRM et mettre en place l'outil au sein de son entité
- Analyser et optimisation des performances de votre stratégie de fidélisation

A l'issue de cette Formation Marketing Relationnel, vous serez en mesure de définir votre stratégie digital de relation client et optimiser la gestion de votre interface CRM.

## Description / Contenu

- Le CRM dans la digitalisation de la relation client
- Fiabilités et accessibilités de l'information
- Optimiser le Parcours client
- Améliorer l'expérience client
- Stratégie relationnelle à l'heure de la fidélisation client
- Les leviers relationnels :

1. Marketing conversationnel
2. Réseaux sociaux
3. Marketing de contenu
4. CRM : Bonnes pratiques : opportunités, document, pipeline...

- Le Marketing direct
- Le Marketing automation

Découvrez nos thématiques sur la Formation SEM : Stratégie et Marketing digital

- Notre Formation Stratégie de Communication Digital Avancé
- Notre Formation Analyse Sémantique
- Notre Formation Marketing Digital Avancé

## Compétences acquises à l'issue de la formation

- Mesurer les performances de vos actions
- Comprendre les enjeux de la digitalisation de la relation client
- Définir une stratégie CRM et mettre en place l'outil au sein de son entité
- Analyser et optimisation des performances de votre stratégie de fidélisation

## Modalités pédagogiques

- Formations Marketing Relationnel avec apports théoriques appuyés par des études de cas, mise en situation sur la
- Formation Google Ads (Adwords / SEA) Initiation avec apports théoriques appuyés par des études de cas, mise en situation et explications imagées.
- Des exercices et des simulations avec débriefing

## Moyens et supports pédagogiques

Atouts de notre offre de formation marketing digital : Bénéficiez de l'expérience client-agence de notre équipe d'experts formateurs maîtrisant parfaitement les thématiques du webmarketing.

- Moyens pédagogiques : Training (cas pratiques, quiz, mises en situation, analyses de bonnes pratiques...)
- Support : Le formateur vous remettra le support pdf de cette formation à l'issue de la session
- Pour les formations Intra, en option : un bilan de formation pourra être remis au dirigeant ou commanditaire de formation (pour les formation INTRA comprenant plusieurs journées de formation)
- Pour les formations Intra, en option : possibilité de mettre en place un accompagnement post formation sous la forme d'un suivi personnalisé et récurent par le formateur durant les mois suivants la formation
- Pour les formations Intra, en option : Bilan annuel des actions de formation pour les cursus supérieurs à 10 sessions de formation

## Modalités d'évaluation et de suivi

- Un questionnaire de positionnement est envoyé aux participants en amont de la formation pour mesurer leur niveau de maîtrise et permettre au formateur d'adapter sa pédagogie
- Signature d'un émargement par les participants et le formateur afin de justifier l'assiduité de chacun (émargement électronique)
- Recueil à l'oral des besoins par le formateur au démarrage de la formation
- Echange en fin de formation entre les participants et le formateurs pour valider que la formation a bien répondue aux attentes des participants et que les objectifs pédagogiques ont été atteints

- Un questionnaire d'évaluation est envoyé aux participants pour mesurer l'acquisition des compétences à l'issue de la formation.
- Un formulaire de satisfaction est rempli par les participants à l'issue de la formation pour recueillir leurs satisfactions et mesurer la qualité de la formation assurée.

## Informations sur l'accessibilité

Nous pouvons apporter des installations ou prestations spécifiques pour les personnes en situation de handicap.
Nous pouvons adapter notre pédagogie aux différents participants afin, par exemple, de rendre accessible nos sessions aux différentes situations de handicap. Pour cela, précisez-le nous dès nos premiers échanges pour affiner notre démarche et faciliter l'acquisition des compétences par l'ensemble des participants.

## Modalité d'admission et délais d'accès

Dates d'entrée en formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 8 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 3 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmées jusqu'à 48 heure avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera requise.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé (type kit piéton)

En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur (Google Analytics, Admin CMS, Admin Réseaux Sociaux, compte Google Ads....),

## Témoignages des Participants

*(si formation déjà réalisée dans sa forme et son programme actuel)*