# Management de la relation clients et solutions CRM

Commerce - Achats - Vente

04/11/2026

## Public et prérequis

Collaborateur du service commercial, direction

Aucun prérequis

## Les objectifs

Maîtriser les fondamentaux du CRM pour optimiser la relation clients
Sélectionner et déployer une solution CRM adaptée à son organisation

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques entre participants : une formation/action à la carte.

Présentations interactives : Introduire les concepts clés et fournir des conseils d'experts
Etudes de cas : Analyser des situations réelles et discuter des meilleures pratiques
Ateliers pratiques : Acquérir de l'expérience avec une solution CRM en temps réel (un dédié sur les solutions CRM et un deuxième sur l'intégration de la solution CRM dans la stratégie globale)
Groupes de discussion : Favoriser l'échange d'idées et de perspectives
Feedback et coaching individuel : Assurer une compréhension et une application correcte des concepts

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

## Validation et certification

Attestation de formation

## Outils pédagogiques

Présentations interactives
Etudes de cas
Ateliers pratiques
Groupes de discussion
Feedback et coaching individuel

## Contenu de la formation

**Maîtriser les fondamentaux du CRM pour optimiser la relation clients**

Expliquer les principes du CRM et son rôle dans la gestion de la relation client.
Structurer une stratégie CRM adaptée aux objectifs commerciaux de l'entreprise.
Segmenter et cibler les clients selon des critères pertinents pour améliorer l'efficacité des actions.
Mettre en œuvre des actions de communication et d'interaction client cohérentes avec

RÉFÉRENCE
**COAV0008**

CENTRES DE FORMATION
**Saint-Quentin**

DURÉE DE LA FORMATION
**1 jour / 7 heures**

ACCUEIL PSH
**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + Promeo

• 60 ans d'existence
• Une communauté de 3 100 alternautes
• 24 000 stagiaires formés par an
• 3 500 entreprises qui nous font confiance

• Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
• L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
• La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
• Une pédagogie active
• Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

la stratégie CRM.
Évaluer l'efficacité des actions CRM en mobilisant des indicateurs de performance.

**Sélectionner et déployer une solution CRM adaptée à son organisation**

Comparer les solutions CRM du marché en identifiant leurs fonctionnalités, avantages et limites.
Déterminer la solution CRM la plus adaptée au contexte et aux besoins de son entreprise.
Organiser le déploiement du CRM dans la stratégie de relation clients.
Exploiter et analyser les données issues du CRM pour améliorer les processus et la performance commerciale.
Piloter une démarche d'amélioration continue de l'outil et des pratiques associées.

## Modalité d’évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des exercices et QCM proposés