



Formation : CRM : Optimiser son plan d'activation relationnel et commercial - Jour 1

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 09/03/2026

[Présentation générale](#)

[Niveau requis](#)

[Contenu](#)

[Durée](#)

[Lieu d'accueil](#)

[Modalités et délais d'accès](#)

[Tarif](#)

[Moyens pédagogiques](#)

[Moyens techniques](#)

[Moyens d'encadrement](#)

[Modalités d'évaluation](#)

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

[Contact](#)



Présentation générale :

1. Optimiser sa connaissance Client
 - Les données et les sources au sein de l'entreprise
 - Le cadre réglementaire.
2. Qualifier ses données et enrichir sa connaissance client
 - Garantir la qualité des données
 - Les bonnes pratiques de collecte et d'enrichissement de ses données
3. L'écosystème relationnel
 - Panorama des solutions
 - Méthodologie pour un choix éclairé et adapté à ses besoins
4. Le plan relationnel
 - Concevoir des scénarios adaptés au cycle de vie client
 - Segmenter ses clients
 - Qualifier ses cibles prioritaires - Les Personas
5. Définir une stratégie d'activation commerciale et relationnelle performante
 - Scorer ses leads et ses clients
 - Développer la valeur de ses clients (intentionnistes, cross sell / up sell)
 - Renforcer l'engagement et la fidélité client
 - Réactiver les inactifs
6. Mesurer la performance de ses actions
7. Concevoir votre plan d'activation commercial et relationnel

Public cible :

Responsables marketing, CRM, ou BI, Chefs de projet en digital ou stratégie, • Analystes de données ou responsables clientèle

Pré-requis :

Connaissance de base des outils CRM et d'analyse de données, notions sur les indicateurs de performance (KPIs).

Niveau requis :

debutant

Objectifs pédagogiques :

- Exploiter les données de l'entreprise pour mieux connaître ses clients
- Identifier et choisir les solutions et les outils adaptés à ses besoins



- Concevoir et mettre en œuvre des scénarios de marketing relationnels ciblés et adaptés au cycle de vie du client
- Mesurer la performance de ses opérations pour améliorer son ROI.

Contenu :

Cette formation sur deux jours, vous donne les clés pour mieux exploiter vos données clients, activer les bons leviers relationnels, choisir les outils adaptés et concevoir un plan d'activation CRM performant, centré sur la valeur client.

Durée :

7.00 heures

En présentiel :

Une adresse sur Paris vous sera communiquée plus tard

Modalités et délais d'accès :

L'inscription aux sessions de formation se fait en ligne ou par mail (formation@ebg.net), dans la limite des places disponibles, jusqu'à 2 jours avant la date prévue (NB: dans le cas d'une inscription individuelle, l'inscription n'est possible que jusqu'à 14 jours avant le démarrage de la session). Nous favorisons un apprentissage en présentiel pour une meilleure assimilation des compétences, mais certaines formations peuvent également être suivies à distance. Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://www.ebg.net/content/agenda-formations>

Tarif :

Formation accessible dans le cadre d'une "adhésion EBG premium" (cliquez ici pour en savoir +) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation EBG Formation (cliquez ici pour consulter nos modalités).

Moyens pédagogiques :

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant présentations théoriques avec supports visuels, ateliers pratiques et études de cas.

Discussions interactives et échanges d'expériences

Moyens techniques :



La formation est proposée En présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement :

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation. Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation :

Les participants complètent, avant le début de la session, un formulaire de positionnement permettant d'apprécier leur niveau sur les compétences visées par la formation. Les acquis sont évalués au cours de la formation à travers des exercices pratiques, des études de cas, des temps d'échanges et de restitution à l'oral, individuels ou collectifs, et, le cas échéant, des quiz ou questionnaires de validation des acquis, utilisés comme outils pédagogiques par le formateur.

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact :

Contactez nous :

07 80 91 18 65

Formation@ebg.net