

### LES OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux du marketing
- Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

### Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients 2 jours 14 heures

#### Fondamentaux du marketing

Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)

- Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en œuvre
- Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés

Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, positionnement, stratégies produit)

- Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
- Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
- Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services

Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)

- Structure type d'un plan marketing
- Méthodes et outils de pilotage et de contrôle

#### L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

Fichier clients/prospects : Intérêt

Déterminer la valeur client : principaux indicateurs, critères de loyauté client

Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise : repérer les cibles et définir le plan d'action commercial

Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL

#### Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

Extraire les informations de sa comptabilité ou de son logiciel de facturation

Récolter les données (Pages jaunes, Kompass, sites Internet, etc.)

Acheter ou louer des fichiers : routeurs

INFO +

Public

Chef d'entreprise,  
Commerçant, Auto-  
entrepreneur

Information et inscription

01 34 20 20 44

[www.lenaconseil.com](http://www.lenaconseil.com)

[contact@lenaconseil.com](mailto:contact@lenaconseil.com)

Durée

2 jours soit 14 heures

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible



**Qualiopi**  
processus certifié

### LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Formation en distanciel sur logiciel Zoom, Microsoft Teams
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation, Feuille d'évaluation, Attestation de compétences
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

## LES OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux du marketing
- Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

### Module 8 : Fondamentaux du marketing, exploiter une base de données clients 2 jours 14 heures (suite)

#### ▪ Constituer et exploiter sa base de données clients

Définitions des besoins  
Définitions des données et typologies

#### ▪ Exploiter efficacement sa base de données

L'importance de faire vivre sa base de données  
L'entretien et le nettoyage de sa base  
Dédoublonnage et déduplication  
Les clés d'enrichissement de la base de données

#### ▪ Du fichier clients au CRM

Définition de la gestion de la relation client - Customer Relationship Management (CRM)  
Avantages, inconvénients  
Solutions présentes sur le marché

INFO +

**Public**  
Chef d'entreprise,  
Commerçant, Auto-  
entrepreneur  
**Information et inscription**  
01 34 20 20 44  
www.lenaconseil.com  
contact@lenaconseil.com  
**Durée**  
2 jours soit 14 heures  
**Coût**  
Sur devis  
**Financement**  
Prise en charge possible



## LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative
- Moyens matériels mis à disposition : Formation en distanciel sur logiciel Zoom, Microsoft Teams
- Intervenants : formateurs experts
- Méthodes d'évaluation : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Attestation de présence en fin de formation, Feuille d'évaluation, Attestation de compétences
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR