



# Formation CRM Vtiger : Gestion de la relation client

## Introduction à la formation CRM Vtiger

### Identifier le parcours utilisateur

1. L'approche « customer centrics » : analyse et connaissance 360° du client.
2. Déterminer la valeur client.
3. Les critères liés à la loyauté client.

### Bâtir un marketing relationnel multicanal à partir du CRM Vtiger

1. Segmenter ses clients tout au long du parcours client.
2. Les segmentations descriptive ou prédictive.
3. La matrice décisionnelle RADAR : repérer les cibles et définir des actions.

### Travailler avec les Bases de données de Vtiger

1. Les données à exploiter.
2. Le suivi et la mesure des actions.
3. Autres fonctionnalités du CRM et de son aspect social selling

### Mettre en œuvre le marketing relationnel de Vtiger

1. Optimiser le plan d'actions.
2. Capitaliser sur l'historique de la relation et les moments magiques.
3. Le carré opérationnel : allocation des clients et des moments de vérité.

### Renforcer les actions multicanal de Vtiger

1. Les meilleurs canaux pour informer, recruter et fidéliser.
2. Intégrer les médias sociaux.
3. Ratios coûts/canal et valeur client.

Nous contacter:  
Doussou Formation  
Email: [info@doussou-formation.com](mailto:info@doussou-formation.com)  
<http://doussou-formation.com>

