ilaria
Digital School

FORMATION POUR LES ENTREPRISES

Gestion de la relation client : maîtrisez les outils CRM

Vos équipes structurent la relation client, du premier contact à la fidélisation, et la pilotent dans un CRM.

14 h
de formation, soit 2 jours

5 modules
de la stratégie client au web analytics

Sur devis
selon le groupe et le format

01

L'ENJEU

Pourquoi former vos équipes

Beaucoup d'entreprises gèrent encore leurs clients avec des tableurs, des post-it ou la mémoire de chacun. Quand les contacts se multiplient, les prospects se perdent et les relances arrivent trop tard.

Cette formation apprend à vos équipes à cartographier le parcours client, à mettre en place un processus de vente clair, à exploiter les données clients et à les piloter dans un CRM, avec des solutions accessibles comme HubSpot, ActiveCampaign et Trello.

Niveau de départ

Aucune connaissance particulière, ni compétence technique. Un test de positionnement oriente chaque participant.

02

LES COMPÉTENCES

Ce que vos collaborateurs sauront faire

01 Comprendre les enjeux de la relation client et réaliser des buyer personas.

02 Élaborer un processus client et l'améliorer avec un logigramme et un blueprint.

03 Identifier et renforcer chaque point de contact client.

04 Créer, organiser et exploiter les données d'une base clients.

05 Configurer un CRM, créer un pipeline de vente et automatiser les relances.

06 Construire un parcours omnicanal et une démarche d'amélioration continue.

07 Lire et exploiter les données du web analytics avec Google Analytics.

Ce que votre entreprise récupère

La formation part de vos besoins concrets. Chaque participant repart avec

- une cartographie de votre parcours client, de la prospection à la fidélisation
- un CRM configuré, prêt à recevoir vos contacts existants
- un pipeline de vente visuel et des relances automatisées
- les compétences pour faire vivre ce système

03

LE CONTENU

Programme

Détail sur ilaria-academy.com/course/gestion-de-la-relation-client-et-gestion-de-donnees-crm

01 Bases de la relation client
Définition, objectifs, intérêts, buyer personas.

02 Stratégie orientée client
Vision client, processus client en logigramme et blueprint, points de contact et experience map, leviers digitaux.

03 Exploiter une base de données
Éléments d'une base, création et utilisation des données, prise en main.

04 CRM
Prise en main, digitalisation de la relation client, parcours omnicanal, amélioration continue.

05 Web analytics
Lire et exploiter les données du web, prise en main de Google Analytics.

04

LE DÉROULÉ

Comment ça s'organise

Chaque projet entreprise est construit avec vous. Le format, le rythme et le calendrier ne sont pas imposés : nous savons tout gérer, et nous l'adaptons à votre organisation.

Ce que nous adaptons à votre entreprise

Le format

Dans vos locaux, à distance ou un mélange des deux : nous le choisissons ensemble selon vos équipes et vos sites.

Le rythme

Journées ou demi-journées, consécutives ou non : le calendrier suit l'activité de vos équipes, pas l'inverse.

Le groupe

Un collaborateur seul dans une session ouverte, ou un groupe dédié à votre entreprise.

Le contenu

Exemples et exercices construits sur vos outils, vos données et vos enjeux.

Les étapes d'un projet

1

Cadrage

Nous définissons avec vous les objectifs, le format, le rythme et le calendrier.

2

Positionnement

Chaque participant passe un test de positionnement pour ajuster la formation à son niveau.

3

Formation

Alternance d'exposés et de travaux pratiques, appliqués au cas de votre entreprise.

4

Suivi

Bilans de progression et attestations, transmis au commanditaire.

5

Validation

Évaluation finale par un QCM de validation des acquis.

Ce que vous suivez côté RH

- Bilans de progression et attestations
- Convention de formation, attestations de présence et de fin de stage
- Résultat de l'évaluation finale de chaque participant

Évaluation finale : QCM de validation des acquis, à réussir avec plus de 70 % de bonnes réponses. Une attestation de fin de stage est remise à chaque participant.

Nos sessions inter, ouvertes au public

Nos sessions inter se déroulent en présentiel, à distance ou en mixte, par journées ou demi-journées, consécutives ou non.

Plusieurs sessions par an.

05

L'OFFRE

Formats et tarifs

Inter-entreprises

Vos collaborateurs rejoignent une session ouverte.

Sur devis

par participant

Intra-entreprise

Un groupe de votre entreprise, aux dates qui vous conviennent.

Sur devis

selon le groupe et le format

Sur mesure

Programme adapté à votre contexte et à vos priorités.

Sur devis

selon le programme

Prochaines entrées · sessions inter

Décembre 2026 **Janvier 2027**

Démarrage 48 à 72 heures ouvrées après validation de l'inscription. Un test de positionnement oriente chaque participant.

Financement

État au 31 octobre 2026

Moins de 50 salariés	Votre OPCO finance le plan de développement des compétences. Déposez la demande avant le démarrage, tôt dans l'année : les fonds sont souvent épuisés au troisième trimestre.
50 salariés et plus	Sur le budget formation de votre plan de développement des compétences.
Dirigeants, indépendants	Votre fonds d'assurance formation (FAF).

Les financements se combinent. Nous montons le dossier avec vous et fournissons devis, programme et convention.

06

AVANT DE VOUS LANCER

Les questions à vous poser

Comment suivez-vous vos clients et prospects aujourd'hui : tableur, outil, mémoire ?

Combien de contacts gérez-vous, et combien de personnes y touchent ?

Utilisez-vous déjà un CRM, même sous-exploité ?

Où perdez-vous des ventes : prospection, relances, fidélisation ?

Qui finance : OPCO, budget formation, FAF ?

Les prochaines étapes

01

Échange de 30 minutes

Votre contexte, le profil des participants, le bon format.

02

Devis, programme et convention

Tout ce qu'il faut pour votre OPCO.

03

Démarrage

Positionnement de chaque participant, puis première séance.

ilaria
Digital School

GESTION DE LA RELATION CLIENT : MAÎTRISEZ LES OUTILS CRM

Parlons de votre projet

formations@ilaria-academy.com

Ilaria Digital School · Organisme certifié Qualiopi · Accessibilité : formation et évaluations adaptables, référent handicap referent.handicap@ilaria-academy.net
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation.
Édition novembre 2026