

GE313

GÉRER LA RELATION CLIENT

Mieux comprendre les systèmes de gestion de la relation client (CRM)

Objectifs

Être en mesure d'identifier les fonctions principales ainsi que les bénéfices et les enjeux reliés à la mise en place d'un CRM dans votre organisation.

Clientèle visée

Tous postes en gestion.

Préalable

Aucun.

Contenu

- Définition d'un système de gestion de la relation client (CRM) : l'origine, l'évolution et les tendances ainsi qu'un sommaire des fonctions principales
- Bénéfices pour une entreprise de mettre en place un CRM
- Organisation du département des ventes, du marketing et du service à la clientèle en fonction du déploiement d'un CRM
- Planification du projet relatif à l'équipe et à l'organisation
- Planification et exécution de la sélection du CRM selon les besoins identifiés
- Revue et comparaison sommaire des logiciels disponibles de type commercial et Open Source
- Coûts et négociation des contrats d'implantation et de logiciels
- Aide gouvernementale disponible pour la réalisation du projet
- Planification et exécution de l'implantation et du déploiement du CRM en entreprise

440, boul. René-Lévesque Ouest, 5e étage, Montréal (Québec) H2Z 1V7

Téléphone: 514 380 0380 | sans frais: 514 380 0380 (Mt) / 418 681 0865 (Qc) / 1 877 380 8228

<http://www.technologia.com/fr/capital-humain-et-gestion/gerer-la-relation-client/service-a-la-clientele/mieux-comprendre-les-systemes-de-gestion-de-la-relation-client-crm/>

Pour nous contacter: formation@technologia.ca

© 2019 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.

DURÉE
1 JOUR

PRIX RÉGULIER
510 \$

PRIX PRÉFÉRENTIEL
460 \$

Sélectionner la date de formation

Montréal	6 septembre 2019
Montréal	26 mars 2020

Ce cours est aussi offert en [formation privée ou conférence](#).

Accréditations et associations partenaires



The PMI Registered Education Provider est une marque déposée du Project Management Institute, Inc.

6 PDU