

## FORMATION E-COMMERCE

# La e-relation client



Cette formation vous permettra de comprendre la e-relation client, l'ensemble des actions visant à augmenter les ventes par la création et le suivi d'une relation durable avec la clientèle.

**Public** Tous publics

**Durée** 1 jour

**Validation** Fiche individuelle d'appréciation de la formation & Attestation individuelle de participation

### ★ Pré-requis

Aucun

### ★ Objectifs

Comprendre les attentes de ses visiteurs / clients  
Savoir gérer une relation clients omni canal  
Connaître les outils de pilotage  
Comprendre le Data Mining

## PROGRAMME

### ① Définir sa politique de relation client

- Les comportements clients
- Les enjeux de la relation client pour une boutique
- 5 conseils pour une relation client irréprochable

### ② Les leviers de la relation client pour le e-commerce

- Les réseaux sociaux
- Les mails transactionnels
- L'e-mailing / la newsletter
- Le trigger Marketing
- Les avis clients
- Le chat
- Le SMS
- Les autres leviers

### ③ Les outils de pilotage de la e-relation

- Votre boutique
- Le E-Crm
- Le Data Mining