

L'avenir de la Relation client

PROGRAMME

Introduction et tour de table : placer le consommateur au centre de la réflexion

1. La data au service de la personnalisation de l'expérience client

- Digital, data et Relation client
- Connaissance client et social listening
- Une stratégie data driven
- Quelles solutions, quels logiciels ?

2. La multiplication des canaux

- L'Internet des Objets (IoT)
- Le social CRM
- La connaissance client au service de l'expérience sur le point de vente

3. Automatisation et service

- L'ère des bots conversationnels (chatbot)
- L'impact de l'intelligence artificielle
- L'automation marketing

4. Vers une relation client conversationnelle

- Adopter le bêta spirit
- De la vente au service

Conclusion et échanges

DESCRIPTION

Une formation d'une journée pour comprendre comment la relation client, grâce à la data collectée et aux médias sociaux, s'est profondément renouvelée et est devenue stratégique pour les marques

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux d'aujourd'hui et de demain autour de la Relation client
- Intégrer les bonnes pratiques et les nouveaux outils pour appréhender avec succès ce nouveau paradigme

PUBLIC

Toute personne impliquée dans la Relation client de son entreprise, la communication, le marketing, la recherche et le développement



DURÉE

1 jour / 7 heures - 9h00 / 17h45

TARIF

1140 euros HT

INTERVENANT

Gilles REEB, Directeur des stratégies et co-fondateur - Uzful

DATE

5 novembre 2018

WEBMARKETING & TENDANCES

Toutes nos formations sont organisables en sur-mesure : 01 43 12 15 28 - sdefrance@mediainstitute.eu