

Fichier clients : comment construire un outil efficace ?

Public :

Personnel d'accueil ayant suivi la formation « vente pour personnel d'accueil » et toutes personnes impliquées dans la conception et la gestion du fichier clients d'un golf.

Durée / Dates /

Horaires :

1 journée de 7 heures de 9 h à 17 h (pause repas incluse).

Intervenant :

Joaquim GONZALEZ,
Franck le GOUIC,
consultants,
Cabinet Winner.

Prix :

La formation est gratuite et prise en charge par UNIFORMATION (repas du midi inclus). Les frais de déplacement et d'hébergement sont pris en charge dans la limite de 50 euros par jour et par stagiaire.

Organisme de formation :

ffgolf
68 rue Anatole France
92300 LEVALLOIS-PERRET
Tél. : 01.41.49.77.35
Fax : 01.41.49.77.95
E-mail :
formation@ffgolf.org

Objectif :

- Découvrir l'intérêt de la création et de l'utilisation d'un fichier clients à l'accueil d'un golf
- Connaître la définition du fichier clients et définir sa cible
- Etre capable de créer, structurer et alimenter son fichier clients (étapes nécessaires)
- Etre capable de qualifier son fichier client et le mettre à jour
- Etre capable d'utiliser le fichier clients

Programme :

1. Enjeux et finalité d'un fichier client à l'accueil d'un golf – 1H45

- Comprendre l'importance d'un fichier clients clair, précis et constamment mis à jour
- Maîtriser les notions de Prospect (chaud, froid, stratégique...), Suspect et Client
- Savoir identifier les clients particuliers, entreprises et institutionnels (BtoC, BtoB, BtoA)
- Connaître et profiler la clientèle du golf
- Analyser son fichier client
- Hiérarchiser ses clients

2. Construire son fichier client – 1h45

- Définition et structure d'une base de données clients
- Définir les informations indispensables à collecter
- Structurer son fichier clients
- Construire ses fiches contacts et les informations indispensables
- Les techniques de qualification.
- Les outils disponibles mis à disposition : bureautique classique, logiciel spécifique, logiciels libres

3. Gérer son fichier client au contact à l'accueil ou par téléphone – 1h30

- Adopter et mettre en œuvre des procédures d'enregistrement et de mise à jour des données
- Apprendre à solliciter les prospects et les clients pour qualifier son fichier
- La communication à adopter lors de la qualification d'un prospect ou d'un client
- Structurer les questions de façon logique et trouver le ton juste pour les poser
- Savoir désamorcer la tension qui peut être ressentie

4. Saisir l'intérêt de faire de son fichier clients l'outil des actions marketing, communication et vente d'un golf – 2h00

- Comment valoriser un fichier clients à partir de données fiables, de manifestations ou événements.
- Connaître les différentes sources d'information externes : listings, listes de la société, annuaires, répertoires les réseaux sociaux, les outils fédéraux.
- Identifier comment toucher votre clientèle (emails, site internet, force de vente, téléphone, blog ...)
- Quelles données utiles obtenir pour diverses actions ?
- Les différentes méthodes d'exploitation : publipostage et emailing.
- Protection des données : la réglementation en vigueur.

Méthode pédagogique :

- Méthode de l'escalier pédagogique permettant à chaque participant de s'approprier le contenu de celles-ci en variant les méthodes pédagogiques pour que chaque profil de personnalité puisse s'épanouir et être acteur de sa formation.
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques selon les méthodes habituelles de formation.

