

Mesurer et optimiser l'impact d'un programme de fidelite

RELATION CLIENT & COMMERCIAL

PRESENTIEL

14H

AVANCE

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-089

INFORMATIONS CLES

DUREE	14h (soit 2.0 jour(s))
MODALITE	Presentiel
LANGUE	FR

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Definir les indicateurs pertinents (NPS, churn, CLTV, taux d'activation). Construire des analyses de cohortes et mesurer l'incrementalite. Identifier les leviers d'optimisation et prioriser les actions d'amelioration.

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Responsables CRM, data analysts marketing, direction client souhaitant aller au-dela des KPIs classiques.

PREREQUIS

Avoir concu ou pilote un programme de fidelite. Notions de statistiques et de requetage SQL ou tableur avance.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme detaille disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

MODALITES DE FINANCEMENT

- OPCO
- Plan de developpement des competences

ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre referent handicap pour toute demande d'adaptation.