

BIEN SEGMENTER SA CLIENTÈLE

Durée & Format

Durée : 7 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre [site Internet](#)

Tarif public inter : Consulter notre [site Internet](#)

Public visé

Directeur d'établissement, Responsable commercial

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Acquérir les principales méthodes de segmentation et ciblage marketing.
- Exploiter ses données clients pour améliorer sa stratégie marketing.
- Optimiser sa segmentation clients et sa stratégie de ciblage.

Programme et déroulement

Une analyse en profondeur de la clientèle pour une segmentation au plus de juste de votre portefeuille et un ciblage efficace de vos prospects.

Repartez avec une stratégie marketing et des actions de prospection efficaces.

Réaliser sa segmentation client

- Décrypter la méthode de segmentation clients et ses problématiques.
- Identifier les sources et types d'informations accessibles.
- Choisir sa méthode de découpage et ses critères de segmentation exploitables.
- Atelier : définir et décrire les caractéristiques de chaque segment client.

Capitaliser sur sa base de données clients

- Dessiner des typologies de clients : ambassadeurs, actifs, inactifs...
- Atelier : mener une analyse comportementale de ses clients (identification, connaissance, compréhension).
- Analyser sa base de données CRM.
- Étude de cas : exploiter l'historique clients pour améliorer sa connaissance et sa segmentation

Établir sa stratégie de marketing ciblée

- Atelier : classer et déterminer ses clients les plus rentables.
- Prioriser les segments à cibler dans sa stratégie marketing.
- Atelier : créer des parcours clients et les personas associés pour chaque segment.
- Concentrée, différenciée, indifférenciée : sélectionner la stratégie de ciblage adaptée à ses segments, objectifs, ressources et compétences



Rentabiliser sa stratégie marketing grâce à sa segmentation clients

- Étude de cas : personnaliser ses offres et leur communication suivant son segment client.
- Adapter ses efforts de communication et de promotion selon la rentabilité du segment client.
- Atelier : désigner des produits adaptés aux besoins d'un segment client.
- Définir ses prix selon les segments d'utilisateurs.

Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation se déroule en présentiel avec :

- 1 ordinateur
- 1 vidéoprojecteur

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)