



MIEUX CONNAÎTRE LES BESOINS DE VOS CLIENTS

DURÉE

- ▶ 1 jour

PRÉREQUIS

- ▶ Pas de pré requis spécifiques

PUBLICS BÉNÉFICIAIRES

- ▶ Chefs d'entreprise artisanale et leur conjoint collaborateur ou conjoint associé
- ▶ Créateurs d'entreprise artisanale, salariés, demandeurs d'emploi, ...

VALIDATION

- ▶ Attestation de suivi

EFFECTIF

- ▶ Entre 8 et 12 stagiaires

HORAIRES

- ▶ de 9h à 17h

LIEU

OBJECTIF

- ▶ Donner aux participants la méthodologie et les bons outils afin qu'ils puissent mettre en place une stratégie leurs permettant de connaître les besoins réels de leurs clients actuels et futurs prospects (veille professionnelle, recherche d'infos sur internet, participations aux salons, questionnaires,..)

CONTENU

- ▶ Pourquoi il est fondamental de connaître les besoins de ses clients et ses prospects
- ▶ Les informations quantitatives et qualitatives à recueillir
- ▶ Les sources d'information externes à l'entreprise : grand public et sectorielles
- ▶ Les différents modes de recueil direct d'informations auprès de la clientèle, les limites imposées par la loi (CNIL)
- ▶ Le rapport coût / efficacité des informations collectées
- ▶ L'adéquation avec la stratégie commerciale : offre de produits / services, positionnement prix, moyens publicitaires et promotionnels, canaux de vente / distribution, argumentaire et différenciation par rapport à la concurrence

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- ▶ Apport d'outils méthodologiques permettant de recenser et d'exploiter les sources d'informations externes Grand Public ou sectorielles
- ▶ Apport d'outils méthodologiques permettant à l'entreprise le recueil direct d'informations auprès de ses clients et prospects
- ▶ Pour chaque participant, mise en adéquation des informations pertinentes à recueillir et leur stratégie commerciale (cas individualisés, échanges d'expériences)

TARIF

- ▶ Frais d'inscription : 50 €
- ▶ 350 €
- ▶ Prise en charge possible, sous conditions*, par le Conseil de la Formation de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat Grand Est pour les chefs d'entreprise inscrits au RM, leurs conjoints collaborateurs ou leurs conjoints associés et les auxiliaires familiaux. Pour les associés, nous consulter.
- ▶ Autres publics : nous consulter

* Eligibilité de la demande conformément aux modalités de prise en charge du Conseil de la Formation de la CRMA Grand Est

www.cma-nancy.fr

adeline-vincent@cm-nancy.fr • 03 83 95 60 46

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle

4 rue de la Vologne • 54520 LAXOU

☎ 03 83 95 60 60 • Fax 03 83 95 60 30