



## Construire et améliorer la relation avec ses clients

### Objectif général :

Maintenir un contact avec ses clients en utilisant une lettre d'information/Newsletter

### Public concerné :

Connaissances de l'usage de l'outil informatique et de l'internet requises

### Compétences :

En fin de formation, le stagiaire sera capable de :

- Construire et utiliser un fichier client
- Construire et diffuser une lettre d'information
- Enrichir son fichier client
- Mesurer et analyser les retombées

### Moyens pédagogiques :

Le formateur met à disposition son PC portable, connecté au vidéoprojecteur/TBI mis à sa disposition lui permettant d'accéder à des schémas d'explications théoriques, des bases d'exercices progressifs ou des études de cas, ainsi que tout type de supports multimédias. Les supports de cours, remis aux participants en fin de session, réfèrent aux points essentiels de l'intervention. Ils sont conçus sur la base du déroulé du cours, ils comportent un sommaire, des exemples concrets, et des copies d'écran.

### Supports de cours :

Les supports de cours sont fabriqués "maison". Structurés comme les cours, ils reprennent les exemples abordés durant les stages, et chaque stagiaire peut ainsi facilement retrouver ses marques. Tous les supports contiennent un maximum de visuels et de copie d'écran, pour plus de confort et d'efficacité. Les supports sont remis via un lien internet ou transmis par email en format pdf. Le client est ensuite libre de les imprimer ou non, selon son choix ou ses besoins.

### Modalités d'évaluation :

Soit à la fin de chaque objectif spécifique soit à la fin de la formation, un exercice de mise en situation permet d'évaluer l'autonomie du stagiaire.

### Durée :

De 35 à 49h selon les besoins et attentes du/des stagiaires

Dates : à la demande

### Coût :

Stagiaire en autofinancement : 25€ HT de l'heure (par groupe de 3).

Stagiaire bénéficiant d'une prise en charge : 50€ HT de l'heure si un stagiaire, 30€ si groupe de 3.

**Groupe limité à 3 personnes**

# Programme du cours

## Connaître la réglementation

- Etat de la législation
- La CNIL
- Le spam

## Constituer son fichier d'e-mails

- La collecte par inscription volontaire
- L'exploitation de son fichier commercial
- Les bonnes règles

## • Préparer sa campagne d'E-mailing

- Définition des objectifs
- Segmentation de son fichier

## • Rédaction des messages

- Intégration des éléments graphiques
- Adaptation du format pour les différentes messageries (Outlook, Lotus, Thunderbird, ...)

## • Les facteurs clés de succès

- Les erreurs à ne pas commettre

## • Router son E-mailing

- Panorama des solutions du marché
- Routage via une plate-forme spécialisée
- Routage par un logiciel d'e-mailing
- Les difficultés rencontrées
- Routage par une solution propriétaire (site web)

## Formateur :

**BRIATTE Luc** – [luc.briatte@latelier.in](mailto:luc.briatte@latelier.in)

### Présentation :

De formation agronomique, je suis passé de la culture des plantes aromatiques à la culture « numérique ».

J'ai choisi de développer une activité dans les domaines du numérique et de la formation ouverte au grand public et aux professionnels d'abord sous le nom d'Info'Co - sous contrat CAPE établi avec ECLECTIC scop en Ardèche - et enfin au nom de LATELIER.

Par ailleurs, j'ai mis mes compétences et une partie de mon temps au service d'un collectif impulsé par des valeurs de solidarité et de partage, invoquant la mutualisation de moyens, le droit à l'idée et le travail « autrement ». LATELIER représente l'aboutissement de cette réflexion personnelle au service du collectif.

### Qualifications :

- Formation moniteur technique - service militaire – 1988
- Wordpress pro - 2016

### Expériences :

- Formateur en production végétale tropicale – 1988/1996 – Iles de la Réunion Madagascar Mayotte
- Formateur et coordinateur de formation de 2004 à 2010 - CFPPA de Nyons
- Animateur d'Espace Public Numérique de 2010 à 2012 - CFPPA de Die
- Formateur numérique depuis 2013 – Info'Co puis LATELIER à Die