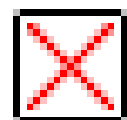




Une bonne gestion marketing grâce aux outils CRM

Le marketing, quelques notions



[1]

On peut définir **le marketing** par **l'ensemble des méthodes et des moyens** dont dispose une organisation pour promouvoir, dans les publics auxquels elle s'intéresse, des comportements favorables à la réalisation de ses propres objectifs

Le marketing stratégique consiste à élaborer **une réelle stratégie marketing** qui consiste dans un premier temps à faire une analyse des marchés pour aboutir à un diagnostic.

A partir de ce diagnostic, vient **la fixation des objectifs** voulus pour l'organisation. La fixation des objectifs passe par **des choix stratégiques** (cible, volume, positionnement, priorités) qui se déclineront par la suite de manière opérationnelle par **la mise en ?uvre du marketing mix**.

Le marketing mix est l'ensemble des décisions prises en ce qui concerne les produits, leur prix, leur conditionnement, leur distribution et la communication effectuée sur ces produits.

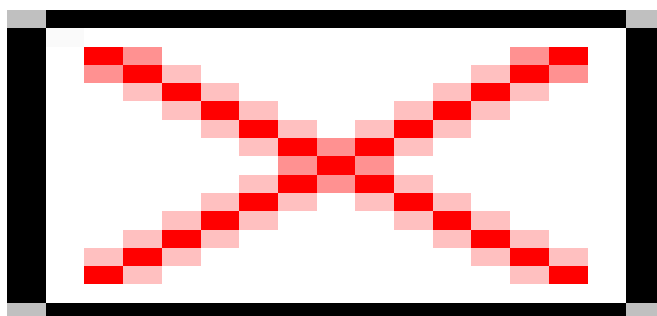
Gestion client et gestion marketing

Les outils CRM [2](Customers Relationship Management) ou **GRC** (Gestion de la Relation Client) permettent **d'améliorer les communications** entre une entreprise et ses clients dans le but d'améliorer la prospection commerciale et de ce fait la vente.

Néanmoins, ces outils permettent également de prendre en charge toute **la gestion marketing** [1] au sein de l'entreprise. En effet les clients seront les cibles de campagnes beaucoup plus pointues et pertinentes avec l'utilisation d'un outil CRM.

Comment le CRM améliore le marketing ?

Depuis quelques années, l'ère du marketing transactionnel est révolue et c'est le marketing relationnel qui l'a remplacé. En effet, aujourd'hui **les campagnes marketing** [3] sont beaucoup plus tournées vers le client, afin de combler ses besoins et ses attentes.



Voici les fonctionnalités auxquelles peuvent s'entendre les entreprises dans le cadre de l'utilisation d'un outil CRM :

- Segmentation et ciblage des clients : pour viser le bon client au bon moment

-**Segmenter** sa base clients est indispensable pour mener toute action commerciale efficace

-Obtenez des **listes qualifiées** à partir de votre base de données

-Permet de **répondre aux besoins** et aux attentes de chaque cible

-**Identification claire** pour se positionner et adapter son message

-Garantir une **meilleure efficacité** de vos campagnes e-mailings de fidélisation

- Mailings : Lancement de campagnes marketing de prospection et de fidélisation .

-Créer et enregistrer vos **propres modèles d'e-mailings** , newsletters et formulaires de collecte/réponse

-**Adapter et personnaliser** votre message selon la cible visée : automatisation de la reprise du nom du destinataire et toutes autres informations dans l'objet et corps du message

-**Suivre et mesurer** l'impact de vos campagnes marketing (le taux d'ouverture, le taux de clics, les profils des répondants...) >> Profiling & Tracking

-**Affinez** vos populations cible aux prochains envois selon les résultats

Ainsi toutes les données relatives aux clients et aux campagnes menées envers eux sont **centralisées au sein d'un même outil** . Les services de l'entreprise (vente, après-vente, marketing, support) utilisent ainsi tous les mêmes données.

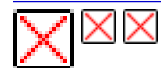
[En savoir plus >>](#) [4]

- [applications CRM](#)
- [base de données CRM](#)
- [campagnes marketing](#)
- [CRM](#)
- [CRM Relation Client](#)
- [marketing](#)

Copyright © 2011 Captivea - Tous droits réservés - [Mentions légales](#)

[SugarCRM](#) - Partenaire officiel [SugarCRM](#)

[Solution de messagerie d'entreprise GoogleApps](#)



URL source: <http://www.captivea.fr/CRM/marketing/CRM-et-marketing>

Liens:

[1] <http://www.captivea.fr/crm/sugarcrm/option-marketing>

[2] <http://www.captivea.fr/outils/CRM/Les-outils-de-CRM>

[3] <http://www.captivea.fr/campagnes/marketing/campagnes-marketing>

[4] <http://www.captivea.fr/crm/sugarcrm/contact>