



MKG-100F **GESTION DU MARKETING EN TÉLÉCOMMUNICATIONS I**

DESCRIPTION

Ce programme de formation de 10 jours a pour but de fournir aux participants les principes directeurs, outils et techniques appropriés pour développer des stratégies et des plans marketing orientés clients dans le but de proposer des offres de service plus rentables.

Ce programme permet d'acquérir une excellente compréhension des stratégies et tactiques clés à utiliser à court et moyen terme pour répondre aux besoins des clients, maximiser les revenus pour les services actuels et futurs et faire face aux défis de la compétition.

OBJECTIFS

- Fournir une bonne compréhension de l'environnement mondial et compétitif des télécommunications et de ses impacts sur les activités des opérateurs existants

- Équiper le personnel responsable des ventes et du marketing, avec les compétences et techniques nécessaires pour développer des plans et stratégies marketing orientés client
- Fournir des outils et méthodes appropriés pour développer une organisation orientée vers le client et ses besoins afin de permettre la mise en place d'offres de services plus profitables et de déterminer une tarification, une méthode d'acheminement, et des procédures de règlement efficaces
- Fournir une vue globale des outils de gestion existants pour mettre en place les objectifs individuels et d'équipe

SUJETS

- Description générale de l'environnement mondial et compétitif des télécommunications
 - Dérégulation
 - Mondialisation
 - Entrée de nouveaux acteurs
 - Nouvelles technologies et services
 - Diminution des coûts des télécommunications
 - Tendances internationales
- Processus de planification stratégique
 - Vision et mission de l'entreprise
 - Objectifs de l'entreprise
 - Portefeuille d'affaires
 - Stratégies des différentes unités d'affaires
 - Plan d'affaire détaillé
- Plan marketing
 - Évaluation de l'environnement
 - Analyse de marché
 - Positionnement du produit (4Ps)
 - Prévision, budget et objectifs
 - Plan d'action
 - Surveillance

- Introduction de nouveaux services et outils marketing
 - Unité d'affaire
 - Recueil d'information
 - Développement du concept produit
 - Plan d'affaire
 - Description de projet et gestion de tâches
 - Plan de produit
 - Formation
 - Test
 - Lancement de produit
 - Surveillance

- Techniques de gestion des ventes et des comptes
 - Gestion de la relation client
 - Vendre dans le nouvel environnement global

- Service à la clientèle
 - Bénéfices
 - Créer une culture de service à la clientèle
 - Se concentrer sur la création de valeur
 - Personnaliser le service client
 - Aller au-delà des attentes

AUDIENCE CIBLÉE

- Les managers et le personnel responsables du marketing, des ventes, du développement des affaires, de la planification stratégique et du service à la clientèle
- Les managers souhaitant élargir leur éventail de compétences en acquérant des connaissances en gestion du marketing

MÉTHODOLOGIE

Nos programmes de formation combinent des présentations d'experts, des ateliers de travaux, des analyses de cas et des discussions sur des situations réelles auxquelles font face les participants. Le matériel complet de formation est fourni à tous les participants pour qu'ils puissent plus tard s'y référer et assurer ainsi un suivi de leurs plans d'action.

LIEU

Nos programmes de formation sont régulièrement dispensés dans différentes villes sélectionnées à travers le monde. Sur demande, nos formateurs peuvent dispenser nos programmes de formation dans le lieu de votre choix. Si vous êtes intéressés, veuillez nous contacter à training@neotelis.com.

EXPERTISE

Neotelis offre des services de conseil et de formation aux organisations en télécommunications à travers le monde. Son équipe d'experts a formé des milliers de dirigeants et managers travaillant pour des opérateurs, des régulateurs et des gouvernements dans plus de 100 pays à travers le monde.

