

Fidéliser sa clientèle

Découvrir des méthodes de fidélisation de sa clientèle afin de créer une relation client de qualité

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mesurer l'enjeu de la fidélisation client pour l'entreprise
- Améliorer sa communication et l'orienter satisfaction client
- Personnaliser la relation client
- Valoriser la fidélité de ses clients

PROGRAMME

Les enjeux de la relation client

Une offre souvent supérieure à la demande pour l'entreprise.

Le client roi et l'impact de la concurrence.

Les enjeux économiques.

Répondre aux besoins des clients, les motivations et les freins à la relation client pour les collaborateurs. o Représenter son entreprise.

Créer une relation client de qualité

La préparation efficace.

L'introduction gagnante.

La découverte active.

La présentation valorisée.

La conclusion constructive.

La consolidation de la relation. o L'analyse objective.

Les savoirs-être du commercial

Comprendre sa personnalité.

Contact. Connaître. Convaincre.

Durée

14 HEURES

Tarif

700 €

Pré-requis

aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

**2 à 4 semaines selon
financement**

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et
techniques

-Salle dédiée à la formation

-Supports de formation

-Exposés théoriques

-Étude de cas concrets

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Questionnaires d'évaluation

**-certificat de réalisation de la
formation**

Fidéliser sa clientèle



Fidéliser par l'écoute

- Le client au cœur de l'activité.
- Les principaux outils d'écoute.
- L'identification des besoins du client.
- La relation satisfaction/fidélité.
- Savoir répondre à la dialectique du client.

Stratégie de fidélisation

- Déterminer vos clients cibles suivant leur importance, leur possibilité de développement ou leur rentabilité.
- L'efficacité du service client.
- La personnalisation de la relation client.
- La récompense de la fidélité du client.

Mettre en place un programme de fidélisation

- L'objet du programme de fidélisation.
- Les raisons du choix de la cible commerciale.
- La planification des actions de fidélisation.



Mise à jour

Juin 2024



Taux de satisfaction de nos
stagiaires (juin 2023 - juin
2024)

Données insuffisantes