

4.3.5 - PROSPECTER ET FIDELISER MA CLIENTELE (1 JOUR)

Objectif général

A l'issue de cette journée, vous connaîtrez les principes de la fidélisation et vous saurez analyser les spécificités de votre clientèle. Choisissez des outils de fidélisation adaptés à votre activité et mettez en place des indicateurs de mesure performants.

Objectif pédagogique

- Connaître les principes de la fidélisation
- Analyser les spécificités de sa clientèle
- Choisir des outils de fidélisation adaptés à son activité
- Mettre en place des indicateurs de mesure performants

Prérequis

- Aucun

Les + de votre CMA FORMATION :

Nos experts formations vous accompagnent dans :

- La définition de vos besoins,
- L'établissement de votre parcours formation,
- L'étude des modalités de prise en charge.

Nos formations sont adaptées aux particularités des TPE & PME :

- Accessibles quel que soit votre niveau
- Directement opérationnelles en entreprise

Durée : 7h

Public : Chefs d'entreprise / Conjoints / Salariés / Demandeur d'emploi

Plages horaires : De 8h à 12h30 et de 13h à 17h30

Formateur.trice : Expert(e) du domaine

Suivi et évaluation :

- Acquis mesurés en entrée et en fin de formation.
- Attestation de formation
- Effectif : 6 à 12 personnes

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques interactifs.
- Utilisation de supports visuels (PowerPoint, vidéos).
- Mises en pratique
- Études de cas et exemples concrets
- Brainstorming et discussions de groupe
- Utilisation de WOOC LAP régulièrement comme Ice Breaker, respiration et quiz
- Feedback individualisé et collectif

Modilité d'inscription :

Toutes l'année, jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation, après entretien préalable et signature d'une convention de formation simplifiée.



Pour plus d'informations

Séquence 1 :

Connaître les principes de la fidélisation
Analyser les spécificités de sa clientèle

Matin

- La posture des clients : qui sont-ils, quels sont ses intentions et comportements, quels sont leurs volumes d'achat ? Les signes précurseurs « d'infidélité »
- L'analyse de son capital client : valeur client et taux de fidélité
- Les grands principes de la fidélisation client (donner de la valeur, S.A.V., relationnel, avantages « VIP », offre et conseils...)
- L'élaboration d'une stratégie : choix des outils et mise en œuvre d'un programme de fidélisation adapté à sa clientèle (cartes de fidélité, abonnement, garanties de service, service après-vente, web marketing...)
- La mesure de la satisfaction client
- La mise en place des outils de mesure et interprétations des résultats

Séquence 2 :

Choisir des outils de fidélisation adaptés à son activité
Mettre en place des indicateurs de mesure performants

Après-midi

- Définir un plan de prospection
- Sélectionner les bons canaux
- Choisir le bon timing
- Travailler l'argumentaire de vente
- Créer un lien avec les prospects
- Soigner ses relances
- Être un véritable référent
- Utiliser les bons outils

Partout présents

LA CHAMBRE

DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Notre centre de contact :
04 84 31 00 00 - contact@cmar-paca.fr

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE
formationcontinue04@cmar-paca.fr

HAUTES-ALPES
formationcontinue05@cmar-paca.fr

ALPES-MARITIMES
formationcontinue06@cmar-paca.fr

BOUCHES-DU-RHÔNE
formationcontinue13@cmar-paca.fr

VAR
formationcontinue83@cmar-paca.fr

VAUCLUSE
formationcontinue84@cmar-paca.fr

**CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L' ARTISANAT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D' AZUR**

Direction Régionale Formation - 5 boulevard Pèbre, 13008 Marseille
N° SIRET : 130.020.878.00240
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93.13.15755.13 auprès du
préfet de région PACA

Rdv sur cmar-paca.fr/catalogues-des-formations