

4.3.5.2 - PROSPECTER ET FIDELISER MA CLIENTELE EN LIGNE (4 HEURES)

Objectif général

Utiliser les leviers stratégiques de développement de sa clientèle, augmenter son portefeuille clients et développer son chiffre d'affaires. Se familiariser à l'essentiel du marketing, utiliser tous les outils digitaux et traditionnels à disposition pour mettre son expertise et ses prestations en valeur en répondant aux besoins clients. Appliquer les outils et techniques de prospection et de fidélisation de sa clientèle.

Prérequis

- Savoir utiliser l'informatique et Internet

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 : 4h

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

Plages horaires : À votre rythme

Formateur.trice : Expert(e) du domaine

Suivi et évaluation :

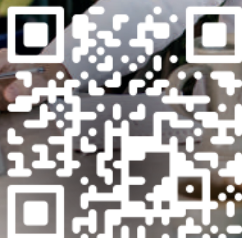
- Quiz d'évaluation des connaissances en entrée de formation
- Quiz d'auto évaluation à la fin de chaque séquence
- Quiz d'évaluation en fin de formation
- Effectif : Individuel

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Formation sur une plateforme e-learning dédiée, en mode responsive : www.eformation.artisanat.fr
- Formation digitale tutorée, vous aurez à disposition un tuteur pour vous accompagner dans la réalisation de votre formation, Suivi de la formation « à la carte » sur une période de 30j maximum
- Ingénierie pédagogique avec phases d'apprentissage séquencées (exercices, motion design, vidéo, quizz...).
- Traçabilité de la progression pédagogique : relevés de connexion, relevé des temps d'apprentissage, de la progression pédagogique et résultats des évaluations.
- Supports pédagogiques (livrets et documents) téléchargeables Remise d'une attestation de formation et de réussite (sous conditions).

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 :

Utiliser les leviers stratégiques de développement de sa clientèle
Augmenter son portefeuille clients et développer son chiffre d'affaires
Connaître l'essentiel du marketing

Matin

- Pourquoi fidéliser et prospecter
- Appréhender les principes généraux du marketing
- Adapter sa stratégie commerciale à sa clientèle
- Citer les composants du marketing client
- Intégrer la fidélisation au cœur de la stratégie marketing
- Evaluation.

Séquence 2 :

Utiliser des outils digitaux dans la prospection de sa clientèle
Appliquer les outils et techniques de prospection
et de fidélisation de sa clientèle

Après-midi

- Améliorer le service à la clientèle
- Augmenter la fréquentation de son site Web ou de son point de vente
- Organiser des ventes promotionnelles
- Utiliser des outils du marketing digital : créer une communauté 2.0, communiquer sur les réseaux sociaux
- Utiliser les outils du marketing traditionnel : le fichier client, le CRM, la communication traditionnelle, la participation à des salons ou événements
- Travailler son argumentaire commercial
- Mobiliser les différents outils pour la fidélisation clientèle

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