

Prospecter et fidéliser ma clientèle

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.

Public

Chef d'entreprise, artisan et leur conjoint, salarié.

Durée

7 heures.

Pré-requis

Aucun.

Plages horaires

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Programme

Matin

☞ Identifier ses clients et comprendre les principes de la fidélisation

- 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 et : valeur 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.

Après-midi

☞ Les différentes techniques de prospections

- 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.

☞ Synthèse

Moyens et encadrement pédagogique

- Atelier participatif en groupe restreint (12 personnes maximum).
- Animation par un consultant expert dans le domaine
- Outils et supports pédagogiques, exercices pratiques.
- Evaluation et remise d'une attestation de formation.

Pour plus d'informations

Service Formation Continue - Par territoire :

04 : formationcontinue04@cmar-paca.fr
04 2 30 90 97 - 06 70 27 71 76

13 : formationcontinue13@cmar-paca.fr
04 1 32 24 70

05 : formationcontinue05@cmar-paca.fr
04 2 52 80 15

83 : formationcontinue83@cmar-paca.fr
04 4 61 99 65

06 : formationcontinue06@cmar-paca.fr
04 92 12 53 45

84 : formationcontinue84@cmar-paca.fr
04 90 89 20 40

<https://www.cmar-paca.fr/catalogues-des- formations>