

Fidélisez vos clients pour une rentabilité durable 1 jour

Objectif général

À 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

Avoir une approche de la fonction commerciale de l'entreprise et de la notion de marché. Avoir suivi les formations "Captez vos premiers clients" ou "Prospectez et gagnez de nouveaux clients".

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 : 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...).

Après-midi

▮ Construire son plan d'action de fidélisation

- 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.

Moyens et encadrement pédagogique

- ⑩ Atelier participatif en groupe restreint (12 personnes maximum).
- ⑩ Animation par un consultant expert dans le domaine
- ⑩ Outils et supports pédagogiques, exercices pratiques.
- ⑩ Evaluation et remise d'une attestation de formation.

Pour plus d'informations

Service Formation Continue - Par territoire :

04 : formationcontinue04@cmar-paca.fr
04 92 30 90 97 - 06 70 27 71 76

05 : formationcontinue05@cmar-paca.fr
04 92 52 80 15

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

13 : formationcontinue13@cmar-paca.fr
04 91 32 24 70

83 : formationcontinue83@cmar-paca.fr
04 94 61 99 65

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

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