

AGIPLUS FORMATION

3 village vieille-roche

56130 CAMOEL

Email: annelaure.agiplus@gmail.com

Tel: 0987360581



Fidéliser sa clientèle

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

Durée: 14.00 heures

Profils des stagiaires

- Tout publics

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

Perfectionnement, élargissement des compétences

- 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

Contenu de la formation

- 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.
 - 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.
 - L'analyse objective.
- Les savoirs-être du commercial
 - Comprendre sa personnalité.
 - Contacter. Connaître. Convaincre.
- Fidéliser par l'écoute
 - Le client au cœur de l'activité.
 - Les principaux outils d'écoute.
 - L'identification des besoins du client.

AGIPLUS FORMATION

3 village vieille-roche

56130 CAMOEL

Email: annelaure.agiplus@gmail.com

Tel: 0987360581



- 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.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Formation présentielle

Maitrise des outils marketing nécessaire au développement de son activité

700.00