

Fidéliser ses clients

1 jour – 7 heures

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Assurer et pérenniser votre développement commercial
- Acquérir les bonnes pratiques de fidélisation de vos clients
- Les techniques pour fidéliser et leurs mises en œuvre
- Prendre des initiatives, être créatif pour développer une réactivité face aux opportunités

PROGRAMME

Parrainer, c'est fidéliser

Assurer un suivi de qualité de vos prestations
Questionnaire de satisfaction
Mise en place d'un système de recommandations

La fidélisation client sur les réseaux sociaux

Adopter le concept de l'Élu de la semaine
Créer des jeux concours

La fidélisation client à travers la newsletter

Comment créer sa newsletter ?
Le contenu

Les programmes de fidélité

Le cercle vertueux des clients privilèges
Personnaliser votre relation avec vos clients

MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Modalités pédagogiques : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction, alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Travail en groupe et suivi individualisé
- Supports Pédagogiques

FORMATEUR

Cette formation est animée par un.e spécialiste en « développement commercial ». Pour plus d'informations sur le profil du formateur, contacter le Pôle Formation Continue

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis par le formateur (tour de table et mise en situation)
Evaluation de satisfaction

ACCESSIBILITÉ

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap.
Le service formation vous orientera si nécessaire vers le référent handicap dédié afin d'envisager vos éventuels besoins spécifiques :
Nom : LUTHAUD Marie-Laure Téléphone : 04 71 02 98 60

Mise à jour le 30 novembre 2023

LES

- Échanger entre pairs
- Exercices pratiques en liens directs avec votre activité
- Taux de satisfaction : [détail sur le site internet](#)

PUBLICS

- ✓ Chef d'entreprise
- ✓ Conjoint
- ✓ Salarié
- ✓ Demandeur d'emploi

PRÉREQUIS

Aucun

LIEUX / DATES

- ✓ [CMA Le Puy-en-Velay](#)

Lundi 14 octobre

- ✓ [CMA Monistrol-sur-Loire](#)

Mardi 19 mars

HORAIRES

De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

TARIF

224 € nets de taxe

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint)

DÉLAI D'ACCÈS

Si le seuil de 7 stagiaires est atteint
Inscription possible jusqu'à 8 jours de la date de session

CONTACTS

- ✓ [CMA Le Puy-en-Velay](#)
Marlène TRINTIGNAC / 04 71 02 61 19
marlene.trintignac@cma-auvergnerhonealpes.fr

- ✓ [CMA Monistrol-sur-Loire](#)
Ghislaine RAVEL / 04 71 02 98 65
ghislaine.ravel@cma-auvergnerhonealpes.fr

Siret : 130 027 956 00015

Enregistré sous le numéro 84691788769.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.