

# Prospecter et fidéliser ma clientèle

4 heures

## OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- identifier et exploiter vos atouts marketing,
- utiliser des leviers stratégiques de développement de votre clientèle,
- choisir les outils et techniques de prospection et de fidélisation adaptés à votre clientèle.

## PROGRAMME

### ➤ S'approprier les bases du marketing

Les principes essentiels du marketing, adapter sa stratégie commerciale à sa clientèle, intégrer la fidélisation au coeur de sa stratégie marketing.

### ➤ Une boîte à outils pour développer la prospection et la fidélisation de votre clientèle

- Améliorer le service à la clientèle,
- organiser des ventes promotionnelles,
- augmenter la fréquentation de son site Web ou de son point de vente,
- utiliser les outils du marketing digital et du marketing traditionnel,
- travailler son argumentaire commercial,
- mobiliser les bons outils pour la fidélisation de la clientèle.

### ➤ Evaluation finale

## MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en E-learning tutoré par un expert métier

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation des acquis au cours de la formation (Quiz)
- Evaluation de satisfaction
- Tuteur pour suivi de la formation

## ACCESSIBILITÉ

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation; gestion du handicap y compris cognitif) à définir avec notre référent Handicap à votre disposition.

## MODALITÉS FORMATION A DISTANCE

- PC équipé de CHROME ou FIREFOX à jour avec une connexion internet.
- Micro et haut parleur.
- Casque audio conseillé.
- Webcam
- Adresse mail consultable.

Modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de formation à distance: Outils identiques à la modalité en présentiel réalisé à distance.

Moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire: plateforme LMS spécifique et le cas échéant, ZOOM ou TEAMS.

Contact technique : [supportdigital@cma-france.fr](mailto:supportdigital@cma-france.fr)

## LES +

Cette formation va vous permettre de vous familiariser aux notions essentielles du marketing, mettre votre expertise et vos prestations en valeur tout en répondant de manière qualitative aux besoins clients. Vous aurez également les clés pour fidéliser vos clients !

Taux de satisfaction : [voir site internet](#)

## PUBLIC

Chef(fe) d'entreprise, conjoint, porteur de projet, Salarié(e), ou demandeurs d'emploi remplissant les conditions d'entrée (pré requis)

PRÉREQUIS      Aucun

LIEU                      E-Learning tutoré

DATES/ HORAIRES: formation réalisée en autonomie selon vos disponibilités dans les 30 jours à compter votre date d'inscription sur la plateforme LMS,

TARIF                      120 € nets de TVA  
Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint, demandeur d'emploi)

## DÉLAI D'ACCÈS

Date limite d'inscription: entrée sortie permanente

Effectif minimum requis pour l'ouverture du stage: non concerné

## CONTACT

CMA Auvergne Rhône Alpes

Tél. 04 72 43 43 00

[E-formation@cma-auvergnerrhonealpes.fr](mailto:E-formation@cma-auvergnerrhonealpes.fr)

Siret : 130 027 956 00015

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