

Fidéliser ses clients

1 jour – 7 heures

Mise à jour 08/12/2023

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 oeuvre
- 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

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 : Béatrice de FERAUDY, 04.72.43.43.54

LES

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

PUBLIC

- Chef d'entreprise
- Conjoints
- Salarié
- Demandeurs d'emploi

PRÉREQUIS

Aucun

LIEU

[voir notre site internet](#)

DATES / HORAIRES

[voir notre site internet](#)

TARIF

224 € nets de TVA

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint, demandeur d'emploi).

DÉLAI D'ACCÈS

Date limite d'inscription: 8 jours avant la date de démarrage de la formation

Effectif minimum requis pour l'ouverture du stage: 7 personnes

CONTACT

CMA Lyon-Rhône

10 rue Paul Montrochet 69002 Lyon

04.72.43.43.54

formations.lyonrhone@cma-auvergnerhonealpes

Siret : 130 027 956 00015
Enregistré sous le numéro 84691788769.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.