

Fidéliser sa clientèle – FFCLI3

Pourquoi et comment fidéliser
sa clientèle

Code produit : FFCLI3

Niveau : Initiation

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : commerciaux,
ingénieurs commerciaux,
assistants commerciaux,
vendeurs d'objets ou
expérimentés

Prérequis :

aucun

Objectif

- développer la confiance
- satisfaire son client pour le conserver

Programme de la formation

- Pourquoi fidéliser ?
 - Expliciter les avantages de la fidélisation
 - Faire de votre client un fidèle ambassadeur
 - Créer une "expérience utilisateur"
- Stratégies de fidélisation
 - Découvrir les typologies de stratégies
 - Approcher chaque client avec la stratégie adéquate
- Personnalisation de la relation client
 - Adapter sa communication
 - Proposer du "sur-mesure"
 - Remercier et valoriser son client

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun

l'issue du stage

- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences avec les participants