

# Fidéliser sa clientèle

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

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

## PROGRAMME

### 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. o 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. o L'analyse objective.

### Les savoirs-être du commercial

Comprendre sa personnalité.

Contact. Connaître. Convaincre.

Durée

**14 HEURES**

Tarif

**700 €**

Pré-requis

**aucun**

Profil du stagiaire

**Tout public**

Délai d'accès

**2 à 4 semaines selon  
financement**

Équipe pédagogique

**Formateur spécialisé**

Moyens pédagogiques et  
techniques

**-Salle dédiée à la formation**

**-Supports de formation**

**-Exposés théoriques**

**-Étude de cas concrets**

**Évaluation de la formation**

**-Feuilles de présence**

**-Questions orales ou écrites**

**-Mises en situation**

**-Questionnaires d'évaluation**

**-certificat de réalisation de la  
formation**

# Fidéliser sa clientèle



## Fidéliser par l'écoute

- Le client au cœur de l'activité.
- Les principaux outils d'écoute.
- L'identification des besoins du client.
- 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.



Mise à jour

**novembre 2023**



Taux de satisfaction de nos  
stagiaires (mai 2023 -  
novembre 2023)

**Données insuffisantes**