Fidéliser ses clients

Développement commercial - 2025

CCI FORMATION
CCI GRENOBLE

En résumé

La fidélisation d'un client est primordiale car il coûte beaucoup plus cher de conquérir un prospect que de le fidéliser en client déjà existant.
Pour faire face à l'accroissement du marché du Web qui rend le client moins fidèle, établir des stratégies commerciales pour fidéliser ses clients est capital.

Cette formation vous permet d'appréhender les techniques pour fidéliser votre clientèle et définir des stratégies de relation clients efficaces.

730 €

Net de taxe par personne

T3 FIDELCLIENT 22-C24

2 jours, soit 14 heures

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter

Objectifs :

Être en capacité d'identifier les différents types de relations / fidélisations mis en place avec les clients actuels.
Être capable d'analyser les causes de départ des clients.
Être en capacité de mettre en place des actions de fidélisation sur le long terme.
Être capable de quantifier et d'améliorer la satisfaction client pour fidéliser.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Marketeurs : chefs de produits junior, responsables du poste client, vendeurs itinérants ou sédentaires.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Le contenu

Analyser la situation présente

1. Les enjeux de la relation client et de la fidélisation

Les objectifs de la fidélisation ?
Les avantages de la fidélisation.
Les styles de fidélisation.
Les principales étapes.
Le cycle de vie des clients.
Les moyens technologiques.

2. Analyser son portefeuille clients

La configuration du portefeuille clients (analyse valeur).
Les typologies de clients (analyse qualitative).
La définition des besoins en prospection.
La définition des besoins en fidélisation.

Les actions de fidélisation

3. Les actions de prévention et d'information

Les causes de départ des clients.
Le coût des départs.
L'écoute.
La découverte "perpétuelle" des besoins : "C'est toujours la première fois".
La vérification de la satisfaction clients.

4. Satisfaction et fidélisation

L'implication de tous.
Le respect des engagements.
Le benchmark de la concurrence.
La conformité de la qualité promise.
Les enquêtes de satisfaction.
Le traitement des réclamations.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
L'alternance entre les approches théoriques et pratiques est soigneusement intégrée tout au long du programme. Les points théoriques sont suivis immédiatement par des activités qui permettent aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Cette approche cyclique favorise une compréhension plus profonde et une rétention accrue des connaissances, tout en assurant une application directe en entreprise.
Cette formation intègre aussi des approches pédagogiques dynamiques et interactives, axées sur les échanges entre pairs, l'analyse de pratiques professionnelles et, si appropriée, l'étude de cas réels d'entreprises. Ces méthodes favorisent un apprentissage collaboratif et appliqué, permettant aux participants de développer des compétences pratiques et de tirer parti de l'expérience collective.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.