

Les outils clés de fidélisation de vos clients France ou Export

2 jours (14 heures)
Ajouté le 02/12/2022 - Modifié le 20/11/2023

800€ NET

Découvrez les enjeux majeurs de la fidélisation client pour une entreprise, mettez en place une vraie Stratégie de Fidélisation en utilisant les outils marketing les plus pertinents



Objectifs

- Comprendre les enjeux de la fidélisation clients
- Maîtriser les différentes techniques et outils de fidélisation clients
- Segmenter la clientèle pour pouvoir mieux la comprendre et mieux la satisfaire
- S'adapter aux différents profils et besoins de ses clients
- Définir et mettre en œuvre une stratégie et un Plan d'actions de fidélisation clients
- Piloter et mesurer l'efficacité et la rentabilité des actions de fidélisation clients



Compétences visées

Savoir mettre en place une Stratégie de Fidélisation Clients correspondant aux objectifs de l'entreprise

Améliorer votre connaissance clients, mesurer leur satisfaction et segmenter votre clientèle afin de proposer des offres adaptées. Un modèle vertueux dans lequel vos clients deviendront vos 1ers ambassadeurs !



Public

Dirigeants de TPE/PME- Responsables Commerciaux - Commerciaux - Responsables Marketing - Chargé Marketing - Responsables Export - Chefs de Produit

Prérequis : Expérience en Relations Clients

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur les pages de présentation de nos Centres de formation .

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.



Programme

Les enjeux de la fidélisation clients



Les outils clés de fidélisation de vos clients France ou Export

- Qu'est-ce que la fidélisation clients ?
- Les différentes étapes de l'Expérience Client
- Développer la Culture Client au sein de l'entreprise

Etat des lieux : Connaître et mesurer la satisfaction de ses clients

- Segmenter ses clients -Etablir une typologie de clientèle suivant des axes
- Quels outils pour mesurer la satisfaction clients ?
- Connaître et lister les motifs de mécontentement de ses clients
- Travailler ses argumentaires et son assertivité pour lever ces objections et transformer ces insatisfactions en opportunités

Mettre en place une stratégie de fidélisation clients

- Bien connaître son offre Fidélité et celle de ses principaux concurrents
- Savoir segmenter sa clientèle selon des critères précis
- Choix de la clientèle à fidéliser et des niveaux de fidélisation possibles
- Connaître les attentes de vos différents segments en termes de produits et services
- La qualité de service à chaque étape de l'expérience client (accueil, délais, devis, prise de commande, SAV, etc.)
- La différenciation comme force commerciale
- Mettre en place des objectifs « Smart » à atteindre

Quizz Global de compréhension journée 1

Echanges et questions

Mettre en œuvre et piloter des actions de fidélisation auprès de ses clients

- Savoir gérer et mettre à jour ses bases de contacts prospects/clients pour mieux cibler (personnaliser l'outil marketing)
- Être en conformité avec la RGPD
- Fidéliser par le service
- Fidéliser par l'offre produits
- Les outils de marketing direct :
- Etablir un Plan d'actions annuel
- « Fidélisation Clientèle »

Analyser et optimiser ses actions de fidélisation clientèle

- Analyser l'efficacité des actions de fidélisation
- Exemples d'indicateurs de mesure de performance (kpi)
- Optimiser/adapter son plan d'action tenant compte des réussites et échecs

Pérenniser et préserver la qualité Client dans la durée

Les outils clés de fidélisation de vos clients France ou Export

- Installer une relation de confiance
- Identifier tous les points de contact avec le client et être dans une démarche d'amélioration continue
- La communication en interne sur la fidélisation clients
- Brief ses équipes sur l'importance de la Qualité Relation clients

Quizz global de compréhension journée 2

Echanges et questions



Dates & lieux

 30 et 31 mars 2023

 Le Mans

 05 et 06 octobre 2023

 Le Mans



Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.



Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail:

- Apports théoriques et exemples concrets
- Quizz
- Sondages
- Echanges collaboratifs, partages d'expériences et de problématiques
- (analyse de situations vécues par les participants)
- Création d'un tableau des objections majeures des clients
- Préparation d'argumentaires

Les outils clés de fidélisation de vos clients France ou Export

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles. Formation construite et animée par notre consultante et Formatrice : Plus de 20 ans d'expérience en Industrie (principalement en Pme). Postes stratégiques et opérationnels en Relations Clients France ou Export (Commerciale Export, Responsable Marketing internationale etc..) Expérience dans diverses industries : Agro-alimentaire/Spiritueux, Aéronautique, Cosmétique Bio, Tourisme, Informatique

Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages Centres de formation la présentation détaillée de nos infrastructures et équipements.



Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.