

FIDELISATION CLIENT

Evaluation de positionnement au début de la formation Evaluation continue (exercices applicatifs, ateliers pratiques) Evaluation des acquis à la fin de la formation par le formateur ; Évaluation de la qualité de la formation par le stagiaire

PUBLIC

Toute personne en relation avec le client.

PRE-REQUIS

Avoir des notions commerciales.

OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- *Maîtriser Connaître les enjeux de la fidélisation.*
- *Améliorer la gestion de la relation client.*
- *Mieux fidéliser ses clients.*

DUREE

7 heures, 1 jour.

LIEU DE FORMATION

Voir convention.

DATE

Voir convention.

NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGIAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel et plusieurs années d'expérience dans la formation Supports et Méthodes pédagogiques : tableau mural

DESCRIPTION

Jour 1

POURQUOI FIDELISER LE CLIENT ?

- Les faire revenir plus souvent
- Mieux lutter contre la concurrence
- Les transformer en ambassadeurs
- Toucher leurs relations

MIEUX CONNAITRE SON FONDS DE COMMERCE

- Analyser l'existant :
 - qui sont vos clients ?
 - quel est leur degré de fidélité ?
 - pourquoi avez-vous perdu des clients ?
 - quelle est l'offre de fidélisation de la concurrence ?
- Décider des clients à fidéliser en priorité
 - fidéliser les clients à potentiel

QU'EST-CE QU'UN CLIENT FIDELE ?

- Un client plutôt ancien
- Un client régulier
- Un client qui participe régulièrement aux animations
- Un client aimable
- Un client qui vient avec ses proches
- Un client en attente de reconnaissance

COMMENT FIDELISER ACTIVEMENT VOS CLIENTS ?

- Améliorer la qualité de son accueil
- Mieux traiter les réclamations
- Promouvoir son offre
- Mieux servir ses clients
- Personnaliser la relation
- Leur accorder des attentions particulières
- Leur demander régulièrement leur avis sur le fonctionnement

CAS PRATIQUES ET JEUX DE ROLES FILMES

- Répondre à la question : « pourquoi chacun d'entre vous doit mieux fidéliser ses clients ? »
- Répondre à la question : « d'après vous qu'est-ce qu'un client fidèle ? »
- Répondre à la question : « pourquoi avez-vous perdu des clients ces derniers temps ? »
- Répondre à la question : « quels clients fidéliser en priorité ? »
- Répondre à la question : « Comment mieux fidéliser vos clients ? »
 - Gérer une insatisfaction client
 - Accorder une attention particulière à un client fidèle
 - répondre de façon courtoise et appropriée à une réclamation du client