



LA FIDELISATION CLIENT : VECTEUR DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Placer le capital confiance au centre de la relation client.

Public concerné

Créateur, repreneur d'entreprise.

Dates

A définir.

Prérequis

Aucun.

Lieu

Rouen.

Réf: CRC. 016

2 jours / 14 heures

1400€ HT

A l'issue de cette formation, vous serez en capacité de

- Maîtriser les fondamentaux d'une stratégie de fidélisation et de satisfaction client.
- Appréhender les techniques de la politique expérientielle.
- Déterminer les techniques et outils de captation d'un segment client.

PROGRAMME

La fidélisation client.

Définition/ enjeux,
La pensée qualitative,
La détection des besoins/attentes,
Les divers outils adaptés,
La gestion de la relation client.

Pour aller plus loin

CRC.018

La satisfaction: la qualité au service du client
la gestion des insatisfactions

CRC.019

Le client: acteur majeur de votre réussite la stratégie
expérientielle

La satisfaction client.

Définition/ enjeux,
Les 4 dimensions de la satisfaction,
Les outils de la satisfaction client,
Le service après-vente,
Les mesures de la satisfaction.





La stratégie expérientielle.

Enjeux/objectifs
La notion du Customer Centric,
La théâtralisation marque, gamme...
Le marketing émotionnel,
Le marketing sensoriel.

La captation clients.

Identification du segment à capter,
Création d'un persona,
Adaptation d'un plan de communication,
La stratégie de parrainage,
Les outils usuels de captation clients,
La création de valeur, la carte de la différenciation



Votre formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques dynamiques et interactives en alternant apports théoriques, applications adaptées, travaux en atelier et mises en situation.

Vos formateurs pédagogues experts useront de moyens et ressources adaptés à vos besoins et attentes : vidéo projecteur, tableau blanc ou interactif, paperboard, connexion WIFI, matériel de graphisme. Afin de pouvoir, à tout moment, se référer sur le contenu de votre formation, **tous les supports de cours seront en version papier ainsi que numérique.**

Afin de valider vos acquis, nos formateurs vous proposerons des évaluations formatives, sommatives (quiz, tests, évaluation orale, feed back...).

Le suivi de votre formation sera traduit par une feuille d'émargement par ½ journée. Nous vous invitons également à remplir notre enquête de satisfaction, qui nous permettra d'améliorer en continue nos performances. A l'issue de votre formation, nous vous délivrerons votre attestation de formation.

Afin de mesurer l'impact tripartite de votre formation, nous assurons un accompagnement à 3 mois ainsi qu'à 6 mois dans votre univers professionnel.