



FIDÉLISER SES CLIENTS

PROGRAMME DE FORMATION BUS35

OBJECTIFS

Maîtriser les techniques efficaces pour maintenir et renforcer les relations clients.

PROGRAMME

MODULE 1 : LE PRINCIPE DE LA FIDÉLISATION

- Définition de la fidélisation
- Les objectifs multiples de la fidélisation

MODULE 2 : LES PRINCIPALES TECHNIQUES DE FIDÉLISATION

- Les cartes de fidélisation réelles/virtuelles
- Les programmes cadeaux
- Les mailings listes et Newsletters
- La personnalisation du site web

MODULE 3 : ANALYSER SON PORTEFEUILLE CLIENTS ET FAIRE SES CHOIX

- Analyser son portefeuille clients
- Les critères de choix

MODULE 4 : DÉFINIR ET METTRE EN PLACE SA STRATÉGIE

- Décider de sa stratégie
- Communiquer sa stratégie
- Définir un plan de route et coordonner le projet

MODULE 5 : OPTIMISER SES RÉSULTATS FINANCIERS ET L'INVESTISSEMENT DE FIDÉLISATION

- Mesurer son succès (taux de retour)
- Mesurer son impact commercial
- Mesurer sa rentabilité

MODULE 6 : FIDÉLISER POUR MIEUX CONQUÉRIR

- La fidélisation: Outil de la conquête client

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en lien avec des clients.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

21 heures

TARIF INTER TARIF INTRA

1 680,00 €

Nous consulter

MOYENS TECHNIQUES & PÉDAGOGIQUES

Support de cours, salle et équipement informatique mis à disposition. Plateforme de visioconférence pour les cours à distance. Evaluation des besoins en amont de la formation et adaptation du programme aux attentes. Alternance d'exercices pratiques corrigés, de questionnaires.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Formateurs disposant d'une d'expérience minimum de 5 ans sur la thématique enseignée.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Remise d'une attestation individuelle en fin de bilan. Cette attestation valide le niveau de progression et les acquis.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour étudier les adaptations nécessaires ou les solutions alternatives.

Délai minimum d'accès à la formation de 15 jours à partir de confirmation du financement.

