

Fidéliser sa clientèle

Durée : 70 heures

Prix : 1400€

Objectifs de la formation

- Acquérir les compétences nécessaires pour fidéliser efficacement sa clientèle
- Maîtriser les différentes stratégies de fidélisation
- Savoir personnaliser la communication pour chaque segment de clientèle
- Améliorer l'expérience client pour renforcer la fidélisation
- Développer des relations durables avec les clients
- Maîtriser les technologies et outils pour la fidélisation

Programme détaillé

Introduction à la Fidélisation de la Clientèle (5 heures)

Objectif : Comprendre les fondamentaux de la fidélisation de la clientèle

- Définition et importance de la fidélisation
- Types de fidélisation (transactionnelle et relationnelle)
- Indicateurs de fidélisation (NPS, taux de rétention, durée de vie client)

Connaissance Client (5 heures)

Objectif : Savoir collecter et analyser les données clients pour mieux les comprendre

- Techniques de collecte de données
- Analyse des comportements
- Utilisation des personas

Stratégies de Fidélisation (5 heures)

Objectif : Maîtriser les différentes stratégies de fidélisation

- Programmes de fidélité
- Stratégies relationnelles et émotionnelles
- Techniques de rétention

Communication Personnalisée (5 heures)

Objectif : Savoir personnaliser la communication pour chaque segment de clientèle

- Utilisation des données pour personnaliser les messages
- Outils de marketing automation
- Exemples de campagnes personnalisées

Expérience Client (5 heures)

Objectif : Améliorer l'expérience client pour renforcer la fidélisation

- Principes de l'expérience client (CX)
- Cartographie du parcours client
- Amélioration des points de contact

Gestion des Réclamations et Satisfaction Client (5 heures)

Objectif : Être capable de gérer les réclamations et mesurer la satisfaction client

- Techniques de gestion des réclamations
- Mesure de la satisfaction client
- Amélioration continue du service client

Marketing Relationnel (5 heures)

Objectif : Développer des relations durables avec les clients

- Stratégies de marketing relationnel
- CRM et gestion de la relation client
- Études de cas de marketing relationnel réussi

Analyse des Données Clients (5 heures)

Objectif : Savoir utiliser les données pour améliorer la fidélisation

- Outils d'analyse de données clients
- Interprétation des données
- Tableau de bord et KPIs de fidélisation

Technologies de la Fidélisation (5 heures)

Objectif : Maîtriser les technologies et outils pour la fidélisation

- Présentation des plateformes de fidélisation
- Intégration des outils de fidélisation avec le CRM
- Innovations et tendances technologiques

Fidélisation Digitale (5 heures)

Objectif : Savoir utiliser les canaux digitaux pour fidéliser les clients

- Utilisation des réseaux sociaux pour la fidélisation
- E-mail marketing et personnalisation des contenus
- Stratégies de fidélisation via mobile et applications

Évaluation et Optimisation de la Fidélisation (5 heures)

Objectif : Évaluer et optimiser continuellement les stratégies de fidélisation

- Techniques d'évaluation de la fidélisation
- Ajustements stratégiques
- Études de cas et retours d'expérience

Intelligence Artificielle et Automatisation dans la Fidélisation (5 heures)

Objectif : Maîtriser l'usage de l'intelligence artificielle et des outils d'automatisation pour optimiser la fidélisation des clients

- Chatbots et assistance virtuelle
- Personnalisation avancée grâce à l'IA
- Automatisation des campagnes de fidélisation
- Analyse prédictive et anticipation des besoins

Modalités d'évaluation

- Évaluation continue pendant la formation
- Exercices pratiques individuels
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Tests de compréhension

Validation : Attestation de fin de formation détaillant les compétences acquises

Points forts

- Formation complète de 70h
- Approche pratique avec des cas réels
- Formation en individuel ou en groupe de 1 à 10 stagiaires
- Formateur expert en fidélisation client
- Support pédagogique fourni

Informations complémentaires

Prérequis : Aucun prérequis nécessaire

Public cible : Professionnels souhaitant développer leurs compétences en fidélisation client

CA Conseils
3 impasse jean Beausire 75004 PARIS
Téléphone: 0619346451
Siret : 82056417700013 RCS PARIS
NDA: 11755674975 auprès du préfet de la Région Île-de-France