Fidéliser sa clientèle - Initiation

Durée : 65 heures
Prix : 5200€

Objectifs de la formation

- Comprendre les fondamentaux de la fidélisation clientèle
- Savoir collecter et analyser les données clients
- Maîtriser les différentes stratégies de fidélisation
- Savoir personnaliser la communication client
- Améliorer l'expérience client
- Gérer efficacement les réclamations
- Concevoir des programmes de fidélité performants
- Développer des relations durables avec les clients
- Utiliser les données pour optimiser la fidélisation
- Maîtriser les technologies de fidélisation
- Exploiter les canaux digitaux
- Évaluer et optimiser les stratégies
- Anticiper les besoins clients

Programme détaillé

Introduction à la Fidélisation de la Clientèle (5h)

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 (5h)

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

- Techniques de collecte de données (enquêtes, CRM, feedback)
- Analyse des comportements d'achat et d'interaction
- Utilisation des personas pour cibler les actions

Stratégies de Fidélisation (5h)

Objectif : Maîtriser les différentes stratégies de fidélisation

- Programmes de fidélité (points, abonnements, remises)
- Stratégies relationnelles et émotionnelles
- Techniques de rétention client

Communication Personnalisée (5h)

Objectif : Savoir personnaliser la communication pour chaque segment de clientèle

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

Expérience Client (5h)

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 (5h)

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

- Processus de gestion des réclamations
- Transformation des plaintes en opportunités
- Mesure de la satisfaction (NPS, CSAT)

Programmes de Fidélité (5h)

Objectif : Concevoir et gérer des programmes de fidélité efficaces

- Types de programmes de fidélité
- Mise en œuvre et suivi des programmes
- Analyse de la rentabilité

Marketing Relationnel (5h)

Objectif : Développer des relations durables avec les clients

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

Analyse des Données Clients (5h)

Objectif : Savoir utiliser les données pour améliorer la fidélisation

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

Technologies de la Fidélisation (5h)

Objectif : Maîtriser les technologies et outils pour la fidélisation

- Plateformes de fidélisation
- Intégration avec le CRM
- Innovations et tendances

Fidélisation Digitale (5h)

Objectif : Savoir utiliser les canaux digitaux pour fidéliser les clients

- Utilisation des réseaux sociaux
- E-mail marketing et personnalisation
- Stratégies mobile et applications

Évaluation et Optimisation (5h)

Objectif : Évaluer et optimiser continuellement les stratégies de fidélisation

- Techniques dévaluation
- Ajustements stratégiques
- Études de cas et retours d'expérience

Anticipation des Besoins Clients (5h)

Objectif : Développer une approche proactive pour anticiper les attentes des clients

- Compréhension des besoins émergents

- Personnalisation avancée
- Communication proactive

Modalités d'évaluation

- Évaluation continue pendant la formation
- Mises en situation pratiques
- Projets de fidélisation client
- Présentation d'une stratégie complète
- Analyse de cas réels

Validation : Attestation de formation en Fidélisation Clientèle

Points forts

- Formation complète et approfondie
- Cas pratiques issus de situations réelles
- Outils et méthodes directement applicables
- Approche multidimensionnelle de la fidélisation

Informations complémentaires

Prérequis : Aucun prérequis spécifique

Public cible : Professionnels du marketing, commerciaux, responsables relation client et toute personne souhaitant développer ses compétences en fidélisation clientèle

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