

Fidéliser sa clientèle - Perfectionnement

Durée : 77 heures

Prix : 6160€

Objectifs de la formation

- Acquérir des compétences approfondies pour fidéliser efficacement sa clientèle
- Maîtriser les techniques de communication relationnelle
- Savoir créer des expériences client mémorables
- Exploiter les outils digitaux pour la fidélisation
- Gérer efficacement les insatisfactions
- Concevoir des programmes de fidélité attractifs
- Personnaliser la relation client
- Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation
- Intégrer l'innovation dans la stratégie de fidélisation
- Mobiliser son équipe autour de la fidélisation
- Élaborer un plan de fidélisation global

Programme détaillé

Comprendre les fondamentaux de la fidélisation client (7h)

Objectif : Savoir identifier les principes de base de la fidélisation et comprendre ses enjeux dans la stratégie commerciale

- Définition et enjeux de la fidélisation client
- Les types de fidélité (affective, comportementale, rationnelle)
- Indicateurs-clés pour mesurer la fidélité client
- Le rôle de la fidélisation dans l'acquisition de nouveaux clients

Développer une stratégie orientée client (7h)

Objectif : Être capable de bâtir une stratégie de fidélisation alignée avec les attentes et les besoins des clients

- Identifier et segmenter la clientèle
- Fixer des objectifs précis et mesurables
- Planification stratégique
- Études de cas de stratégies réussies

Maîtriser la communication relationnelle (7h)

Objectif : Maîtriser les techniques de communication pour construire une relation de confiance avec les clients

- Les principes de la communication assertive et empathique
- Écoute active et reformulation
- Adapter son discours à chaque client
- Prévention et gestion des conflits

Fidéliser grâce à l'expérience client (7h)

Objectif : Savoir créer des expériences client mémorables favorisant leur fidélité

- Analyse du parcours client
- Créer des moments mémorables
- Amélioration continue de l'expérience client
- Études de cas d'expériences client réussies

Exploiter les outils digitaux (7h)

Objectif : Être capable d'utiliser les outils numériques pour renforcer la relation avec les clients

- Introduction aux CRM (Customer Relationship Management)
- Automatisation marketing
- Réseaux sociaux et fidélisation
- Analyse des données clients

Gérer les insatisfactions et fidéliser après une réclamation (7h)

Objectif : Maîtriser les techniques pour transformer une réclamation en opportunité de fidélisation

- Écoute et diagnostic des plaintes clients
- Répondre efficacement aux réclamations
- Mise en place d'un suivi post-réclamation
- Études de cas pratiques

Créer des programmes de fidélité attractifs (7h)

Objectif : Être capable de concevoir et déployer un programme de fidélité adapté à sa clientèle

- Différents types de programmes de fidélité
- Concevoir des récompenses pertinentes
- Rentabilité des programmes de fidélité
- Exemples concrets de programmes réussis

Personnalisation de la relation client (6h)

Objectif : Savoir adapter son approche et ses offres en fonction du profil de chaque client

- Recueillir et exploiter les données clients
- Offres sur mesure
- Utilisation des outils technologiques
- Retour sur investissement

Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation (5h)

Objectif : Être capable d'évaluer et d'ajuster ses stratégies de fidélisation

- Indicateurs de performance (NPS, satisfaction)
- Techniques de collecte de feedback
- Analyse des résultats
- Plan d'optimisation

Le rôle de l'innovation dans la fidélisation (5h)

Objectif : Maîtriser l'impact des innovations sur la fidélité client

- Les nouvelles technologies et la fidélisation
- Créer des moments de surprise
- Suivi des tendances
- Exemples d'innovation réussie

Mobiliser son équipe autour de la fidélisation (6h)

Objectif : Savoir impliquer les collaborateurs pour garantir une fidélisation client efficace

- Sensibiliser les équipes à l'importance de la fidélisation
- Impliquer les différents services
- Outils de motivation des équipes
- Exemples concrets de réussite

Élaborer son plan de fidélisation global (6h)

Objectif : Être capable de structurer et piloter une stratégie de fidélisation complète

- Synthèse des apprentissages précédents
- Création d'un plan stratégique personnalisé
- Mise en place d'un suivi de la performance
- Présentation d'un projet final

Modalités d'évaluation

- Évaluation continue pendant la formation
- Mises en situation pratiques
- Présentation d'un projet de fidélisation
- Analyse de cas réels
- Évaluation des compétences acquises

Validation : Attestation de formation en Fidélisation Clientèle - Perfectionnement

Points forts

- Formation approfondie et complète
- Approche pratique avec des cas réels
- Outils et méthodes directement applicables
- Formateur expert en fidélisation client

Informations complémentaires

Prérequis : Expérience en relation client ou avoir suivi une formation d'initiation à la fidélisation clientèle

Public cible : Responsables marketing, commerciaux confirmés, managers souhaitant approfondir leurs 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