

Développer son chiffre d'affaires par la fidélisation de ses clients

Durée
1 jour (7 heures)
Public
Chef d'entreprise, commerçant, responsable commercial / marketing
Prérequis
Cette formation ne nécessite pas de prérequis
Format
Présentiel
Dates et lieu
A voir avec le formateur
Prix
Tarif net de taxes En intra 650 € / stagiaire
Nombre de participants
Minimum : 4 Maximum : 8
Adaptation/Accessibilité
A étudier en amont avec le formateur

Contexte :

Toutes les études montrent qu'il est plus coûteux de conquérir un nouveau client que de fidéliser un client existant. Développer une politique de fidélisation client est un levier de chiffre d'affaires qui repose sur une parfaite connaissance de ses clients.

Comment poser une stratégie de fidélisation, la mettre en œuvre et en mesurer l'impact ?

Objectifs de la formation :

Conduire l'audit de sa politique fidélité et de sa connaissance clients. Elaborer une stratégie de fidélisation et un plan d'actions adaptés à sa stratégie commerciale et à ses enjeux de chiffre d'affaires.

Objectifs pédagogiques :

- Savoir définir une politique de fidélisation adaptée à ses enjeux.
- Mesurer et suivre la satisfaction de ses clients, un préalable à toute stratégie de fidélisation.
- Poser les indicateurs de suivi pertinents pour suivre l'efficacité de sa politique de fidélisation.

Méthodes pédagogiques et suivi :

- Pédagogie interactive et cas concrets.
- Cas pratiques – Quizz – Questionnaire QCM.

Modalités d'évaluation :

- Participation des stagiaires.
- Résultats des cas pratiques.
- QCM.

Attestation / Certification :

- Attestation de fin de formation et d'évaluation des acquis.

Intervenant
François Heid – Mémoire de lune Tél : 07 69 02 03 08 Mail : francois.heid@memoire-de-lune.com

Programme de la formation :

Partie 1 :

Définition et enjeux de la fidélisation :

- Qu'est-ce qu'une stratégie de fidélisation ?
- Que faut-il retenir pour engager sa politique de fidélisation ?
- Les différentes formes de fidélité clients.

Comment se structure une stratégie de fidélisation ?

- Les 4 axes d'une stratégie de fidélisation.
- Les conseils pour mieux fidéliser.
- Les outils de la fidélisation.

Partie 2 :

Etablir sa stratégie de fidélisation :

- Commencer par définir ses objectifs.
- Fixer ses axes stratégiques et ses actions.
- Définir son budget et ses indicateurs de performance.

Cas pratiques :

- Exemples de politique et stratégie de fidélisation dans différents secteurs.
- Partage d'expérience du formateur.
- Mise en situation des stagiaires sur leurs enjeux.

Dates :

Modifié le 21 février 2023