

Fidéliser la clientèle et développer la relation client



1. RÉSUMÉ DE LA FORMATION :

Cette formation a pour but de fournir aux participants les outils et stratégies nécessaires pour fidéliser efficacement leur clientèle et bâtir une relation client durable et enrichissante. Elle met l'accent sur la satisfaction client, la gestion proactive des relations et l'utilisation des outils numériques pour créer une expérience client optimale.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Comprendre les enjeux de la fidélisation client dans un environnement concurrentiel.
- Identifier les attentes et besoins des clients pour les satisfaire durablement.
- Mettre en place des stratégies efficaces de fidélisation.
- Améliorer la qualité de la relation client en utilisant des techniques adaptées.
- Exploiter les outils numériques pour renforcer la satisfaction et l'engagement client.

3. PUBLIC VISÉ :

- Professionnels en contact direct avec la clientèle : commerciaux, conseillers, chargés de clientèle.
- Responsables marketing ou communication souhaitant développer des stratégies de fidélisation.
- Entrepreneurs ou indépendants souhaitant fidéliser leur clientèle pour pérenniser leur activité.

4. MODALITÉS D'INSCRIPTION :

- Inscription auprès de **D Conseils & Formations** par téléphone ou email.
- Aucun prérequis nécessaire, formation accessible à tous.

- Nombre de places limité à 12 participants pour garantir un suivi individualisé.

5. PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION :

Module 1 : Les fondamentaux de la fidélisation client (1 jour)

- Enjeux et bénéfices de la fidélisation pour l'entreprise.
- Les différents types de fidélité : comportementale, émotionnelle, etc.
- Identifier et analyser les besoins et attentes des clients.

Module 2 : Techniques pour développer une relation client durable (2 jours)

- Écoute active et personnalisation des échanges.
- Créer une expérience client mémorable.
- Développer la confiance et renforcer l'attachement à la marque.
- Gestion proactive des réclamations et objections.

Module 3 : Mise en place de programmes de fidélisation (1 jour)

- Concevoir des programmes adaptés à la typologie client.
- Utiliser des récompenses, avantages et promotions ciblés.
- Mesurer et optimiser l'efficacité des actions de fidélisation.

Module 4 : Outils numériques et CRM pour la fidélisation (1 jour)

- Découverte et utilisation d'outils CRM (Customer Relationship Management).
- Automatisation de la relation client : newsletters, emails personnalisés, etc.
- Suivi des indicateurs clés : taux de fidélisation, satisfaction client, etc.

Module 5 : Étude de cas et plan d'action personnalisé (1 jour)

- Étude de cas réels pour appliquer les connaissances acquises.
- Élaboration d'un plan d'action de fidélisation adapté à son activité.
- Présentation des projets et feedback personnalisé.

6. MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- Formation interactive avec alternance de théorie et d'ateliers pratiques.
- Études de cas concrets et exercices de mise en situation.
- Supports pédagogiques : fiches techniques, modèles d'outils, tutoriels.
- Accompagnement individualisé par un formateur expert en relation client.

7. MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Évaluations pratiques à la fin de chaque module.
- Réalisation et présentation d'un plan de fidélisation client.
- Attestation de réussite délivrée à l'issue de la formation.

8. DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS :

Cette formation permet de développer des compétences utiles pour des postes tels que :

- Chargé de clientèle ou conseiller clientèle.
- Responsable fidélisation ou relation client.
- Responsable marketing ou CRM.
- Entrepreneur souhaitant fidéliser sa clientèle.

9. CONTACT :

Pour toute information ou inscription, contactez **D Conseils & Formations** :

- Téléphone : 07 89 20 85 58
- Email : contact@d-conseils-formations.fr
- Adresse : 74 Boulevard Victor Hugo, 78130 Les Mureaux