

Fidéliser sa clientèle

Métiers et emplois visés :

- Chargé.e de prospection
- Prospecteur.trice vendeur.se
- Responsable commercial.e
- Chargé.e de clientèle

Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi
Jeune 16-29 ans
Salarié.e
Individuel.le autre

Objectifs de la formation :

- Comprendre les enjeux liés la fidélisation de sa clientèle
- Mettre en œuvre un programme de fidélisation

Contenu de la formation :

La définition d'une stratégie de fidélisation :

- Les principales étapes d'un programme de fidélisation
- Les méthodes de recueil d'informations préalables au lancement d'un programme de fidélisation
- La segmentation de la clientèle et l'identification des clients à fidéliser : la méthode « RFM »
- Le choix d'un outil de fidélisation adapté : cartes de fidélité, marketing direct, clubs de clientèle, techniques promotionnelles
- Les bonnes pratiques : comment fidéliser en caisse, le suivi des litiges et réclamations, l'engagement qualité
- Le pilotage et le suivi d'une opération de fidélisation
- L'évaluation d'une action de fidélisation

Méthodes et outils pédagogiques :

Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou étude de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

Durée indicative en centre de formation :

14 heures

Pré-requis :

Nous ne demandons pas de pré-requis pour réaliser cette formation en matière de diplômes ou de certification. Cependant, nous vous conseillons d'avoir une première expérience en relation client et d'avoir des notions sur les fondamentaux de la vente.

Modalités d'admission :

- sur entretien
- sur test
- sur dossier

Niveau d'entrée :

Obligatoire : information non communiquée

GRETA COTES NORMANDES

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

Validations :

- Attestation de fin de formation.

Financement :

Financement individuel
Plan de développement des compétences

Tarif de référence :

18 €/h

Lieu(x) de formation :

AVRANCHES

Accès Handicapés :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap se tient à la disposition des personnes à mobilité réduite pour présenter la formation.

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Estelle LE GUEN

Téléphone : 02 33 79 02 79

Courriel : greta-avranches-granville@ac-normandie.fr