

## 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 : LE GUEN Estelle

Téléphone : 02 33 79 02 79

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