

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 études 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 :

Plusieurs modalités possibles:

- Admission après entretien
- Admission après test
- Admission sur dossier

Niveau d'entrée :

Conseillé : sans niveau spécifique

Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

Validations :

Attestation de compétences

Financement :

Financement individuel
Plan de développement des compétences

Tarif de référence :

18€ de l'heure

Lieu(x) de formation :

Cherbourg-En-Cotentin

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Bertrand PAILLIER
Téléphone : 02 33 88 60 40
Courriel : greta.cherbourg@ac-caen.fr