



Formation Continue

un service



## Fidéliser la clientèle

### DUREE :

1 jour soit 7 heures

### TARIF NET :

290 € par stagiaire

### DATES :

Nous consulter

### PUBLIC CONCERNE :

Toute personne en charge de la prospection commerciale ou devant relever un challenge de prospection

### ADRESSE :

Boulevard Olof Palme  
77184 EMERAINVILLE

### OBJECTIFS

- Connaître les enjeux, la démarche et les outils de fidélisation
- Définir et mettre en œuvre des actions de fidélisation
- Analyser et gérer efficacement son portefeuille client
- Mettre en place un plan de couverture client/plan d'actions de fidélisation
- Analyser la rentabilité des actions

### CONTENU

- Enjeu de la fidélisation, définir une stratégie de fidélisation et préparer les opérations de fidélisation, construire le Plan d'Actions de Fidélisation (PAF)
- Conquête et fidélisation, les enjeux et facteurs clés de la fidélisation, le tableau de bord de la fidélisation
- Les actions et outils de la fidélisation
- Les 4 principes de la fidélité
- Traitement des réclamations clients

### METHODE PEDAGOGIQUE

- La méthode pédagogique est active et participative. Elle valorise les expériences des participants et leur permet de structurer leurs pratiques, pour accélérer leurs performances commerciales.