



2
Jours

Transformer ses clients en ambassadeurs

dans RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS / Réf : RCL-RCL-12

Objectifs de la formation

- Connaître les fondamentaux de la relation client
- Déterminer les leviers de la fidélisation client
- Savoir fidéliser ses clients
- Organiser sa relation client pour transformer ses clients en ambassadeurs

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Connaître les fondamentaux de la relation client

- Répondre aux besoins et attentes implicites et explicites de ses clients
- Savoir anticiper et aller plus loin
- Les acteurs de la relation client dans l'organisation

2. Définir la fidélisation client

- Qu'est-ce que la fidélité du client ?
- Pourquoi la fidélité du client est importante
- Les avantages d'un client fidèle pour l'entreprise

Jour 1 - Après-midi

3. Connaître les méthodes de la fidélisation

- Les points de contact avec les clients : le parcours client



- Les outils marketing et communication

4. Mesurer la fidélité de ses clients

- Les indicateurs : rachat, recommandation, fréquence des visites
- Le Net Promotor Score : définition, intérêt, limites

Jour 2 - Matin

5. Déterminer les leviers de la fidélisation

- Quels outils actionner en priorité
- Les stratégies gagnantes : cas pratiques

6. Transformer les clients en ambassadeurs

- Les méthodes
- La place des outils et canaux digitaux dans la relation marque / client

Jour 2 - Après-midi

7. Créer son plan d'action pour transformer ses clients en ambassadeurs (mise en pratique)

- Déterminer les objectifs
- Quels canaux et quels outils pour quels contenus
- Bâtir le plan d'action : distribution et communication

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible



Responsable de communication, de marketing, de relation client

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- Analyse d'articles/documents professionnels
- Etude de cas pratiques issus des situations client
- Interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- Réalisation de cas pratiques
- Mise en application des méthodes
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation

