



2
Jours

Fidéliser ses clients par la satisfaction

dans RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS / Réf : RCL-RCL-05

Objectifs de la formation

- Mettre en oeuvre une vraie relation client
- Appliquer les techniques de fidélisation
- Optimiser la satisfaction client
- Planifier la reconquête des clients perdus

Programme de la formation

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

Jour 1 - Matin

1. Mettre en oeuvre une bonne relation client

- Soigner une bonne communication (introduction, présentation, conclusion)
- Consolider la relation
- Particularités des différents types d'accueil
- Mobiliser tous les services
- Spécificités B2B et B2C

Jour 1 - Après-midi

2. Identifier les enjeux de cette relation client

- Faire face à la concurrence
- Véhiculer une image positive de l'entreprise
- Evolution du CA
- La satisfaction client

Jour 2 - Matin



3. Distinguer les stratégies de fidélisation

- Choisir les clients à mettre en avant
- Développer le service client
- Personnaliser chaque échange
- Comment récompenser la fidélité des clients ? (Carte, clubs, magazine de consommateurs)

4. Mettre en oeuvre des programmes de fidélisation

- Choisir les actions et les moments propices
- Choisir les clients à fidéliser en priorités
- Hausse du budget marketing
- Programme relationnel : Web, téléphone, réseaux sociaux, mobile...
- Définir les objectifs

Jour 2 - Après-midi

5. Planifier la reconquête des clients perdus

- Identifier les clients perdus et les causes d'insatisfaction
- Mettre en place un programme de reconquête
- Etre à l'écoute
- Assurer un suivi

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Commercial, technico-commercial



Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude 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.

