



Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- Optimiser la connaissance de son portefeuille clients pour mieux les accompagner
- Analyser sa base de données pour optimiser ses profils de parcours clients
- Accompagner ses clients pour les fidéliser et les engager sur la durée

Contenu de la formation

- Connaître les enjeux de la fidélisation des clients
 - Identifier le cycle de vie d'un client
 - Différencier programme relationnel et promotion des ventes
 - Connaître les mécanismes de la fidélisation
 - Composer avec le consommateur
 - Se fixer des objectifs pour chaque étape
- Optimiser sa base de données clients (via le CRM)
 - Analyser le comportement du client
 - Analyser des bases de données
 - Exploiter l'historique client pour personnaliser sa relation
 - Identifier des clients "gold"
 - Créer des parcours clients pour chaque segment
- Communiquer avec ses clients
 - Adapter la communication média aux besoins de son client
 - Connaître les différentes formes de communication
 - Augmenter le contact avec le client via les réseaux sociaux
- Organiser des actions de fidélisation du portefeuille client
 - Utiliser les emailings segmentés comme outils d'automatisation
 - Engager son client
 - Interroger son client
 - Evaluer constamment la qualité du lien client
- Personnaliser sa relation client
 - Imaginer des interactions client
 - Réaliser des enquêtes de satisfaction
 - Reconnaître et récompenser chaque client



Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Tarif par stagiaire : 980.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - info@eg-formation.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

mission.handicap@eg-formation.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Vendre et fidéliser

MAJ :22 mars 2022

