Management - Communication

Consolider sa relation client pour maîtriser l'acte de fidélisation

Objectifs

- Mettre en oeuvre une stratégie de relation client
- Fidéliser ses clients pour consolider et développer son chiffre d'affaires

Contenu de la formation

La fidélisation "mise en perspective"
- Le rôle de la fidélisation dans l'amélioration de l'efficacité commerciale et de la compétitivité face à la concurrence

Comment la développer au sein de l'entreprise
- Déterminer les indicateurs nécessaires au maintien de sa relation client
- Identifier les facteurs moteurs et des attentes de chaque segment de clientèle en termes de service client
- Segmenter la clientèle
- Définir la stratégie de fidélisation

Pérenniser
- Exemplarité de l'accueil
- Traitement irréprochable des réclamations
- Qualité et réactivité dans la formulation de devis et la prise de commande
- Amélioration de la qualité de la facturation
- Réduction des délais de livraison

- Mettre en place et améliorer les règles, procédures et pratiques répondant aux attentes de chaque segment de clientèle
- Mettre en oeuvre la stratégie de fidélisation
- Services complémentaires à la prestation principale

Piloter une opération ou un programme de fidélisation
- Créer et gérer la base de données marketing
- Principales étapes d'un programme de fidélisation
- Accroître la productivité de la force de vente en fidélisant
- Mesurer la rentabilité de la fidélisation
- Analyser l'efficacité des actions de fidélisation
- Les actions de promotion (produit, prix)
- Les actions de marketing direct (mailing, e-mailing)
- Clubs de clientèle, cartes de fidélité, invitations et cadeaux
- Utiliser les bons outils marketing

Infos pratiques

Public

Vendeurs dans les secteurs de la distribution, du négoce et auprès des particuliers. Prérequis : maîtrise de la langue française

Durée

3 jours

Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

Tarif intra-entreprise

Nous consulter

Compétences clés acquises

- Connaître les enjeux, la démarche et les outils de la fidélisation clientèle
- Définir et mettre en oeuvre des actions de fidélisation

Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613