

# Fidéliser ses clients : techniques et outils



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://www.abisformation.fr)

## VENTES ET ACHATS

La fidélisation et la gestion de la relation client sont devenues pour de nombreuses entreprises des priorités pour évincer la concurrence. Elles s'inscrivent dans des démarches visant à retenir les meilleurs consommateurs et justifient parfois de lourds investissements.

Ce module vous permettra de découvrir comment définir et mettre en place la stratégie de fidélisation client adaptée au contexte de votre entreprise.

### CONTENU

- La fidélisation - Mise en perspective
  - Pourquoi la fidélisation est-elle en plein essor ?
  - Le rôle de la fidélisation dans l'amélioration de l'efficacité commerciale et de la compétitivité face à la concurrence
  - La « culture client » : en quoi consiste-t-elle ? Comment la développer au sein de l'entreprise ?
- Définir et mettre en œuvre la stratégie de fidélisation client
  - Définir la stratégie de fidélisation
  - Savoir à quoi et quand fidéliser
  - Segmenter la clientèle selon des axes précis : chiffre d'affaires, rentabilité, potentiel de développement d'activité
  - Identifier les facteurs moteurs et des attentes de chaque segment de clientèle en terme de service client
  - Mettre en œuvre la stratégie de fidélisation
  - Mettre en place et pérenniser les règles, procédures et pratiques répondant aux attentes de chaque segment
  - Exemplarité de l'accueil
  - Qualité et réactivité dans la formulation de devis et la prise de commande
  - Réduction des délais de livraison
  - Amélioration de la qualité de la facturation
  - Traitement irréprochable des réclamations en SAV
  - Services complémentaires à la prestation principale
- Piloter une opération ou un programme de fidélisation
  - Principales étapes d'un programme de fidélisation
  - Créer et gérer la base de données marketing
  - Utiliser les bons outils marketing pour fidéliser
  - Clubs de clientèle, cartes de fidélité, invitations et cadeaux pour les segments les plus importants
  - Les actions de marketing direct (mailing, e-mailing)
  - Les actions de promotion (produit, prix)
  - Analyser l'efficacité des actions de fidélisation
  - Mesurer la rentabilité de la fidélisation
  - Accroître la productivité de la force de vente en fidélisant

### Références bibliographiques

Les 7 conditions pour satisfaire et fidéliser ses clients - Pour une stratégie de services efficace  
Georges Chétochine  
Editions d'organisation Collection Marketing -02/2010

### Format

Sur-mesure  
Groupe de 12 stagiaires maximum

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De comprendre les enjeux de la fidélisation
- De définir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation
- De piloter une opération de fidélisation

### Public

Responsables commerciaux, marketing, chefs de ventes, chefs d'entreprise, toute personne souhaitant acquérir les méthodes de fidélisation de sa clientèle

### Pré-requis

Occuper une fonction commerciale

### Profil Intervenant

Formateur junior, senior à expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

### Pédagogie

- Démarches : déductive, inductive, dialectique
- Méthodes : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- Formation-action

### Formations complémentaires

Mieux négocier avec ses clients / Conquérir de nouveaux clients

### Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79  
ABIS FORMATION : Sarl au capital de 10 710 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 3 000 € - Siret : 499 850 089 000 16