

CMV-20

FIDELISATION CLIENT : APPREHENDER LES TECHNIQUES POUR FIDELISER VOTRE CLIENTELE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Mettre en place une stratégie de fidélisation, mettre en place un tableau de bord de fidélisation

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Visualiser les enjeux de la fidélisation**
 - ✓ Le rôle du Marketing relationnel face à la concurrence
 - ✓ Développer le sens client au sein de l'entreprise
- **Définir une stratégie de fidélisation**
 - ✓ Déterminer les clients cibles suivant leur importance, leur possibilité de développement ou leur rentabilité
 - ✓ Analyser les motivations de chaque segment de clientèle
- **Optimiser le fonctionnement des services sensibles et les motiver au sens client : Commercial, Accueil téléphonique**
 - ✓ Commande
 - ✓ Livraison
 - ✓ Facturation
 - ✓ Réclamation et SAV
- **Préparer une opération de fidélisation**
 - ✓ Identifier les clients fidèles
 - ✓ Sélectionner les critères
 - ✓ Etablir les choix
 - ✓ Consoler les listings fiables
 - ✓ Savoir travailler en relation avec le marketing
 - ✓ Analyser la relation client avec les autres services de l'entreprise (ADV, Techniques)
 - ✓ Analyser les objections clients
 - ✓ Analyser les actions de fidélisation de la concurrence

- **Construire le plan d'Action de Fidélisation (PAF) clients privilégiés**
 - ✓ Clubs, cartes de fidélité, plannings et salons professionnels
 - ✓ Agir sur la qualité des garanties et de la réactivité du SAU
 - ✓ Action de promotion
 - Tarif
 - Produit
 - Information privilégiée
 - ✓ Mettre en place des actions de Marketing Direct
 - ✓ Savoir analyser la rentabilité de ces actions
 - ✓ Savoir-faire un Reporting quantitatif et qualitatif de la fidélisation
- **Communiquer pour fidéliser intégrer le PAF aux plans Marketing et Actions Commerciales**
 - ✓ Définir un plan média adapté
 - ✓ Former et motiver vos forces de vente et vos services sensibles sur cet axe de progrès
 - ✓ Gérer les outils informatiques du Reporting

PUBLIC CIBLE :

- Ingénieurs commerciaux
- Chargé d'affaires
- Vendeurs souhaitant contribuer à la fidélisation de la clientèle
- Responsable commercial
- Consultant en Action commerciale

DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

ANIMATEUR :

Consultant spécialiste