

Optimiser votre offre grâce à l'audit client et à la fidélisation



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre l'importance de l'audit client et de l'audit d'offre.
- Identifier les segments de clientèle les plus rentables.
- Analyser l'adéquation entre l'offre et les attentes des clients.
- Optimiser l'offre en fonction des segments identifiés.
- Mettre en place des stratégies de fidélisation et de clubs clients.



POINTS FORTS

- Une formation concrète et directement applicable, basée sur l'expérience terrain.
- Des méthodes simples pour analyser ses clients et son offre.
- Des ateliers pratiques pour s'exercer sur des cas réels.
- Des outils faciles à utiliser pour mettre en place des actions dès le lendemain.
- Un support clair et complet pour ne rien oublier.
- Des stratégies simples pour fidéliser ses meilleurs clients et développer le bouche-à-oreille.



PUBLIC VISÉ

Dirigeants de TPE,
Responsables commerciaux.
4 stagiaires maximum par session.



DURÉE & LIEU DE LA FORMATION

1 journée | 7h
Salle Meeting Place à Strasbourg,
au sein de votre entreprise
ou à distance



PRÉREQUIS

Connaissance de base de ses produits ou services. Savoir qui sont ses clients principaux. Être capable de suivre ses ventes et comprendre ce qui marche ou non.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

La pédagogie sera active et participative. Elle sera constituée des apports d'information des formateurs sous forme de support PowerPoint illustrés d'exemples pratiques, de mini-cas d'application, questions- réponses.

Des ateliers de travail pourront être mis en place afin de faciliter les échanges d'expérience et confronter les idées et meilleures pratiques.

Le support de la formation sera transmis en version papier en début de formation et pourra être envoyé sur demande en version électronique (PDF) à l'issue de la formation.

COMPÉTENCES ACQUISES

- Savoir analyser ses clients pour mieux comprendre leurs besoins.
- Identifier les clients qui rapportent le plus et ceux à fort potentiel.
- Vérifier si l'offre de l'entreprise correspond vraiment aux attentes des clients.
- Ajuster les produits ou services pour mieux coller aux attentes.
- Proposer des solutions qui se démarquent de la concurrence.
- Mettre en place des actions simples et efficaces pour fidéliser ses clients.
- Mesurer l'impact de ces actions sur le chiffre d'affaires.

Programme

1. Audit de la clientèle

- Identification et segmentation de la clientèle.
- Analyse des besoins, attentes et comportements d'achat.
- Identification des clients stratégiques.

2. Audit de l'offre

- Analyse de l'offre actuelle : produits, services, positionnement.
- Évaluation de la cohérence avec les attentes clients.
- Identification des axes d'amélioration.

3. Optimisation de l'offre

- Adaptation de l'offre en fonction des segments de clientèle.
- Développement de propositions de valeur différenciées.
- Mise en place de stratégies tarifaires adaptées.

4. Stratégies de fidélisation et clubs clients

- Définir une stratégie de fidélisation sur le long terme.
- Créer et animer un club client : avantages, méthodes et outils.
- Mesurer l'impact sur le chiffre d'affaires.

5. Méthodologie et approche pédagogique

- Ateliers pratiques et études de cas.
- Travaux en groupe pour une mise en pratique immédiate.
- Support pédagogique complet remis aux participants.

Cette formation d'une journée propose une approche innovante : croiser l'audit de la clientèle avec celui de l'offre de l'entreprise. L'objectif ? Identifier les leviers d'optimisation, renforcer la fidélisation pour pérenniser les relations commerciales.

Cette formation vous permettra de maîtriser les outils d'audit croisé pour une optimisation fine de l'offre et une meilleure fidélisation de votre clientèle. Un atout stratégique pour renforcer votre positionnement sur le marché.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

L'évaluation des acquis se fait à travers un questionnaire et des exercices de mise en pratique afin de vérifier que les objectifs de formations ont été complétés. Une attestation de réussite à la formation sera délivrée à l'issue de cette dernière.

Notre agence est centre de formation agréé par l'Etat et enregistré sur Datadock



FF10V2

Nous aimons les défis alors lancez-vous !

Ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h45 à 17h30, et le vendredi de 8h30 à 12h
Agence Idealice | 3 Rue Charles Péguy | 67200 Strasbourg
Tél : 03 88 30 17 41 | contact@idealice.fr

