Fidélisation client : Un levier puissant pour booster votre chiffre d'affaires

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre l'impact de la fidélisation sur le chiffre d'affaires.
- Mettre en place des stratégies efficaces pour développer un réseau de clients fidèles.
- Systématiser le bouche-à-oreille pour en faire un véritable outil de croissance

POINTS FORTS

- Simple et concret : On va droit au but, avec des exemples qui parlent.
- Facile à appliquer : Ce que vous apprenez, vous pouvez le mettre en place dès le lendemain.
- Basé sur le bon sens et l'expérience : Pas de théorie compliquée, juste ce qui marche sur le terrain.
- Petits groupes : On prend le temps pour chacun, tout le monde peut poser ses questions.
- Un plan d'action personnalisé : Vous repartez avec un plan précis, prêt à l'emploi.

PUBLIC VISÉ

Commerçants indépendants,
Gérants de magasins,
Responsables de points de vente
4 stagiaires maximum par session.

DURÉE & LIEU DE LA FORMATION

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

PRÉREQUIS

Connaître ses clients, avoir envie de progresser et être prêt à agir.

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

- Garder ses clients plus longtemps et en attirer de nouveaux grâce au bouche-à-oreille.
- Créer une relation solide avec ses clients. Savoir les écouter, les comprendre et leur donner envie de revenir.
- Mettre en place des actions simples pour les satisfaire.
- Utiliser des outils pratiques pour suivre ses clients. Pas besoin de gros logiciels compliqués, juste ce qu'il faut pour garder le lien.
- Faire de ses meilleurs clients des ambassadeurs. Ils parlent de vous autour d'eux, et ça ramène du monde.

Programme

1. L'importance de la fidélisation pour le chiffre d'affaires

- Pourquoi un client fidèle coûte moins cher qu'un nouveau client
- Le cycle de vie du client : maximiser la valeur client
- Les leviers économiques de la fidélisation

2. Construire une expérience client mémorable

- Personnalisation et relationnel : les clés de l'attachement, la segmentation
- Techniques pour dépasser les attentes du client
- Outils numériques et CRM pour un suivi optimal

3. Systématiser le bouche-à-oreille

- Le principe du "Client Ambassadeur"
- Stratégies pour encourager le parrainage et les recommandations
- Construire un programme de fidélité incitatif

4. Atelier pratique

- Élaboration d'un plan d'action personnalisé
- Travail en petits groupes pour identifier les leviers spécifiques à chaque entreprise

5. Conclusion et engagements personnels

- Synthèse des apprentissages de la journée
- Échange sur les bonnes pratiques identifiées
- Engagements à mettre en œuvre dans les semaines à venir

6. Méthodes pédagogiques

- Ateliers interactifs et cas pratiques
- Mises en situation concrètes
- Échanges d'expériences entre participants

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