

Maitriser les outils de la fidélisation client

Public	Prérequis	Durée	Prix
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Au responsable ◆ Vendeur/vendeuse ◆ Conjoint d'artisan ◆ Ouvrier qualifié 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Connaissance de son activité 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Durée : 21 h ◆ Présentiel / Intra / Inter 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Coût : à partir de 600 € / Stagiaire

Principaux contenus

Acquérir des méthodes simples et des outils pratiques afin de :

- ◆ Les enjeux commerciaux de la fidélisation
 - ◆ Les règles de la fidélisation client
 - ◆ Le suivi client et les outils de suivi
 - ◆ Concurrence et marché

Modalités et délai d'accès à la formation

- ◆ Présentiel/intra / inter entreprise
- ◆ Possibilité de valider un bloc de compétence
- ◆ Tout au long de l'année, l'accès à la formation se fait sur demande

Après la formation

- ◆ Maitriser les règles de la fidélisation et améliorer l'expérience client

Documents administratifs remis

- ◆ Attestation d'assiduité
- ◆ Certificat de réalisation
 - ◆ Plan d'action
 - ◆ Règlement intérieur
 - ◆ Livret d'accueil stagiaire
- ◆ Programme de formation détaillé

Objectifs généraux

- ◆ Intégration des clients au centre de la stratégie commerciale
- ◆ L'étude des comportements des usagers, consommateurs, clients et leurs évolutions
- ◆ Organiser son espace de vente
- ◆ Soignez la qualité de vos produits
- ◆ Surprendre agréablement vos clients
- ◆ Être à l'écoute de vos clients
- ◆ La typologie du client, ses motivations, ses habitudes
- ◆ Se différencier de la concurrence
- ◆ Analyse de l'évolution du marché
- ◆ Les offres dédiées

Les plus de la formation

- ◆ Des intervenants qualifiés, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées
- ◆ Une formation active et inter active avec des mises en situation sur cas concret
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation au fur et à mesure de la progression
- ◆ Evaluation continue clôturée par des cas concrets
- ◆ Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences
- ◆ Suivi régulier par un plan d'action

Accès à la formation

- ◆ Conditions d'accès PSH (Personne en Situation de Handicap) disponible sur notre site internet

Validation

- ◆ Maîtriser les outils et les techniques de vente
- ◆ Savoir instaurer une relation de proximité entre le vendeur et le client

Accompagnement

- ◆ Le stagiaire se forme sur son lieu d'activité
- ◆ En début de formation, le formateur EFPAC évalue ses besoins et lui crée un parcours individualisé en lui fixant des objectifs de formation et d'entraînement.
- ◆ Notre formateur accompagne le stagiaire de façon personnalisée afin d'appréhender les connaissances, de valider les prérequis, de mesurer les compétences et d'étalonner la formation. Les échanges sont permanents avec le formateur.
- ◆ Le formateur accompagne également le/les stagiaires dans leurs travaux pratiques et dans la réalisation de leurs supports.
- ◆ En fin de formation, le formateur valide l'ensemble des travaux, établit le bilan et transmet les résultats de la formation au travers d'un bilan personnalisé accompagné de l'attestation de formation.

PROGRAMME DETAILLE :

Objectif	DUREE
MODULE 1 – Les enjeux commerciaux de la fidélisation	4 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Définition et concepts ◆ Intégration des clients au centre de la stratégie commerciale ◆ L'étude des comportements des usagers, consommateurs, clients et leurs évolutions ◆ Les indicateurs 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

Objectif	DUREE
MODULE 2 – Les règles de la fidélisation client	6 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiser son espace de vente ◆ Soignez la qualité de vos produits ◆ Surprendre agréablement vos clients ◆ Vérifier la satisfaction de vos clients ◆ Les différents outils de fidélisation 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

Objectif	DUREE
MODULE 3 – Le suivi client et les outils de suivi	6 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Être à l'écoute de vos clients ◆ La typologie du client, ses motivations, ses habitudes ◆ Le fichier client ◆ Les outils de suivi 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

Objectif	DUREE
MODULE 4 – Concurrence et marché	5 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se différencier de la concurrence ◆ Analyse de l'évolution du marché ◆ Connaître sa valeur ajoutée ◆ Les offres dédiées 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

Les exercices

- ◆ Mise en situation / cas concret avec le formateur
- ◆ Etude de la clientèle et de la concurrence
- ◆ Soignez la qualité de vos produits et de votre offre
- ◆ La mise en place des outils de fidélisation