

## Fidélisez vos clients pour une rentabilité durable 1 jour

### Objectif général

---

A l'issue de cette journée, vous connaîtrez les principes de la fidélisation et vous saurez analyser les spécificités de votre clientèle. Choisissez des outils de fidélisation adaptés à votre activité et mettez en place des indicateurs de mesure performants.

### Public

---

Chef d'entreprise, artisan et leur conjoint, salarié.

### Durée

---

7 heures.

### Pré-requis

---

Avoir une approche de la fonction commerciale de l'entreprise et de la notion de marché. Avoir suivi les formations "Captez vos premiers clients " ou "Prospectez et gagnez de nouveaux clients".

### Plages horaires

---

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

### Programme

---

#### Matin

☞ *Identifier ses clients et comprendre les principes de la fidélisation*

- La posture des clients : qui sont-ils, quels sont ses intentions et comportements, quels sont leurs volumes d'achat ? Les signes précurseurs « d'infidélité ».
- L'analyse de son capital client : valeur client et taux de fidélité.
- Les grands principes de la fidélisation client (donner de la valeur, S.A.V., relationnel, avantages « VIP », offre et conseils...).

#### Après-midi

☞ *Construire son plan d'action de fidélisation*

- L'élaboration d'une stratégie : choix des outils et mise en œuvre d'un programme de fidélisation adapté à sa clientèle (cartes de fidélité, abonnement, garanties de service, service après-vente, web marketing...).
- La mesure de la satisfaction client.
- La mise en place des outils de mesure et interprétations des résultats.

### Moyens et encadrement pédagogique

---

- Atelier participatif en groupe restreint (12 personnes maximum).
- Animation par un consultant expert dans le domaine
- Outils et supports pédagogiques, exercices pratiques.
- Evaluation et remise d'une attestation de formation.

### Pour plus d'informations

---

Service Formation Continue - Par territoire :

04 : [formationcontinue04@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue04@cmar-paca.fr)  
04 92 30 90 97 - 06 70 27 71 76

13 : [formationcontinue13@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue13@cmar-paca.fr)  
04 91 32 24 70

05 : [formationcontinue05@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue05@cmar-paca.fr)  
04 92 52 80 15

83 : [formationcontinue83@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue83@cmar-paca.fr)  
04 94 61 99 65

06 : [formationcontinue06@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue06@cmar-paca.fr)  
04 92 12 53 45

84 : [formationcontinue84@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue84@cmar-paca.fr)  
04 90 89 20 40

<https://www.cmar-paca.fr/catalogues-des-formations>