

# FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

## OBJECTIFS :

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Satisfaire ses clients afin de les fidéliser
- Développer la confiance

**Modalités d'accès: Fiche d'inscription, entretien, test de positionnement.**

**Délais d'accès : 2 semaines**

### DURÉE

14 heures sur 2 jours

### TARIF NET DE TVA

Inter : 560 €

Intra : nous consulter

### EFFECTIF

Minimum : 6

Maximum : 12

### LIEU DE FORMATION

Paris

Rosny-sous-bois

Pontault-Combault

### CONTACT

01.75.85.15.14

service-client@arcanes-  
formation.com

### INDICATEURS DE PERFORMANCE 2024

Taux de Réussite : 100%

Taux de Rupture : 0%

Taux de recommandation :  
100%

### PROGRAMME

- Pourquoi fidéliser sa clientèle?  
Les avantages de la fidélisation  
Amener son client à être un ambassadeur  
Créer une réelle "expérience client"
- Quelle stratégie de fidélisation adopter?  
Les différentes stratégies de fidélisation
- Comment personnaliser la relation client?  
Adapter sa communication  
Proposer une offre sur-mesure  
Valoriser et remercier ses clients

### PUBLIC

Collaborateurs d'entreprises, commerciaux, assistants commerciaux, vendeurs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques.  
Exercices pratiques.  
Jeux de rôles.  
Travail individuel ou en sous-groupe.

Salle équipée d'un vidéoprojecteur, écran, paperboard.

### EVALUATION

Test de fin de formation.  
Questionnaire de satisfaction en fin de formation.

### PROFIL FORMATEUR

Formateur expert en techniques de ventes, performances commerciales et relation client.

### SUIVI ET VALIDATION

Feuille d'émargement.  
Attestation de fin de formation.



01.75.85.15.14



contact@arcanes-  
formation.com



www.arcanes-  
formation.com