

« LA FIDELISATION, UN LEVIER DE PERFORMANCE ! »

Durée totale de la formation : 7 heures - **Lieu :** Visio ou présentiel

Nb de participants à la formation : Maximum 8 personnes - **Budget de la formation :** Nous consulter - **Intervenant :** Silvia Trincherio

Public concerné :

Toute personne en situation de vente

Pré requis :

Aucun

Objectifs de la formation :

- Instaurer un climat de confiance avec les clients
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation
- Faire " fructifier " le capital client
- Utiliser les outils de CRM
- Transformer les réclamations en opportunités

Moyens techniques et outils mis à disposition :

Formation animée en présentiel ou en Visio – Accès aux ressources pédagogiques en ligne

Moyens et méthodes pédagogiques :

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :

Rendez-vous d'évaluation des besoins réalisés en amont de la formation. Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation. Test de connaissances d'entrée en formation sur la fidélisation client

Validation des acquis : Réalisation et validation des mises en situation professionnelle

Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes handicapées :

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0616571566 ou par mail contact@enquete2sens.com

Contact :

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail contact@enquete2sens.com

Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Pour participer à nos formations, merci de contacter : Sylvie Da Silva par téléphone au 0616571566 ou par mail contact@enquete2sens.com pour programmer un rendez-vous de préparation en Visio ou en présentiel selon vos disponibilités et obtenir votre fiche d'évaluation de vos besoins et votre questionnaire d'attentes individuel.

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

Introduction (30 min) :

Présentation de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation (questions / réponses)

MODULE 1 (3h) :

Fidéliser sa clientèle, c'est :

Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.
Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

Les enjeux de la fidélisation

Rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client

MODULE 2 (3h30) :

Gestion de la relation client au quotidien
Résumer les besoins du client et instaurer la confiance.
Gestion des situations difficiles
Identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.

Exercices d'application : Construire une stratégie de fidélisation client