

MISE EN PLACE D'UNE CAMPAGNE DE FIDELISATION

5 jours . 4 Modules . Ateliers - Exercices

PROGRAMME DE FORMATION MISE EN PLACE D'UNE CAMPAGNE DE FIDELISATION



Public concerné

Tout professionnel (vendeur, commercial, indépendant) souhaitant développer une campagne de fidélisation clientèle adaptée.

Pré-requis

Aucun

Objectifs opérationnels

- Être capable de mesurer la satisfaction clientèle.
- Être capable de préserver la qualité dans la relation clientèle.
- Être capable de mettre en oeuvre des actions de fidélisation auprès de ses clients.
- Être capable d'évaluer et quantifier le capital fidélisation de son enseigne.

Durée/ Tarif

35 heures/ 1400 euros net de taxe par stagiaire.

Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers, de simulations et de débriefings.
Approche immersive et participative.
Supports : fiches outils, vidéos, checklists de service, support papier et numérique.

Processus d'évaluation

Notre processus d'évaluation est mis en place à travers une évaluation en début et en fin de formation.

Accès à la formation

Sur entretien téléphonique.

Accessibilité

Les dates de formations sont choisies au moment de la contractualisation (à minima dix jours après la contractualisation). L'environnement doit être approprié à la formation (vérification au cours d'un rendez-vous préalable). Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter afin de permettre l'étude et les propositions organisationnelles relative à votre situation.

Type de reconnaissance

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation est remise au participant. Cette formation est non certifiante et ne donne lieu ni à la délivrance d'un diplôme, ni à un titre professionnel, ni à une certification inscrite au RNCP ou au Répertoire spécifique.

Financement possible

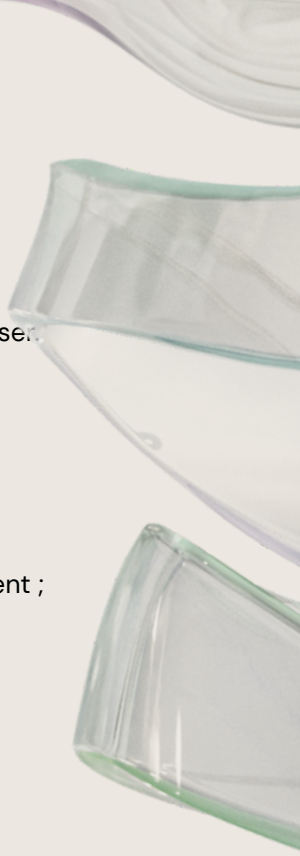
Financement par l'employeur dans le cadre du Plan de Développement des Compétences (PDC)/ Prise en charge par un Opérateur de Compétences (OPCO)/ Financement par France Travail, sous réserve d'éligibilité/ Financement personnel (autofinancement)/ Autres dispositifs de financement selon la situation du bénéficiaire. Les possibilités de financement sont soumises aux conditions d'éligibilité et aux critères de prise en charge des organismes financeurs.

Matériel

Aucun.

SKILL &CO.

CONTENU DU PROGRAMME



JOUR 1

Module 1 : Mesurer la satisfaction client. (7h)

S'appuyer sur les interviews, questionnaires et enquêtes réalisés auprès de la clientèle.
Connaître les écarts entre qualité offerte et qualité perçue : réajuster la qualité ou mieux la valoriser.
Se positionner en tant que vendeur face à la concurrence.
Valoriser le client par le questionnement.
Développer son écoute active pour améliorer sa connaissance client.
Utiliser la reformulation et renforcer la qualité dans le dialogue.
Consolider son empathie pour s'adapter à tous les profils de clients et les profils d'entreprises.
Développer les ventes additives.

Exercices : Analyse de sources enquête satisfaction clientèle ; Simulation questionnement client ; Exercice reformulation en situation.

JOUR 2

Module 2 : Préserver la qualité dans la Relation Client. (7h)

Identifier les sources de mécontentement client.
Faciliter le dialogue pour diminuer l'insatisfaction : empathie, écoute active.
Installer une relation de confiance durable avec les clients.

Exercices : Simulation identification sources mécontentement client ; Analyse sources mécontentement personnalisée.

JOUR 3 & 4

Module 3 : Mettre en oeuvre des actions de fidélisation auprès de ses clients. (14h)

Bien connaître ses segments de clientèle pour un ciblage efficace.
Fidéliser par le service : la reconnaissance, clients privilégiés ?
Appréhender la notion de fidélisation par l'offre.
Promotion ;
Tarifs ;
Produits et services ;
Connaître les outils de fidélisation du marketing direct ;
Couponing ;
Newsletter/ Mailing ;
Concours/ Parrainage ;
Evénement.

Ateliers : Création offre promotionnelle personnalisée ; Création produits/ services adaptée ; Création d'un plan de newsletter ; Création d'un plan de parrainage personnalisé ; Création d'un concours gagnant/gagnant.

JOUR 5

Module 4 : Optimiser ses actions en vue d'optimiser l'attractivité et le capital fidélisation de son enseigne. (7h)

Tirer profit des réussites récentes les plus marquantes.
Investir sur les moments forts de la relation client.
Mesurer les résultats de ses actions pour s'adapter en permanence.

Exercice : Tableau calcul résultat de ses actions, Mise en place d'un plan correctif.

Pour vous inscrire à cette formation, veuillez nous contacter :

: 07 81 19 95 97
@ : contact@skillandco.fr

Mis à jour le 16/10/2026