



FIDELISER SES CLIENTS POUR LES GARDER !



POUR QUI ?

Responsable commercial, assistants, dirigeants salariés des entreprises saisonnières ou non, de moins de 10 salariés qui souhaitent des clés pour doper leurs ventes.

OBJECTIF PRINCIPAL :

Mettre en place une politique de fidélisation pour conserver ses clients et inciter au réachat.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

- Intégrer la satisfaction, l'expérience client dans sa stratégie
- Mettre en place des actions de fidélisation

PRE-REQUIS :

Etre en contact avec la clientèle.

PROGRAMME :

L'expérience client :

- La relation client avant, pendant, après le séjour
- Innover, communiquer sa différence

La fidélisation client :

- La personnalisation de l'offre : enchantez vos clients grâce à vos offres ciblées et la relation de qualité que vous instaurez (disponibilité personnel en contact, étude des attentes client, écoute client).
- Le suivi commercial client : évaluez la satisfaction de vos clients et gérer le mécontentement.
- Les outils de la fidélisation : enchantez vos clients, incitez au réachat grâce à vos promotions diverses, soldes gourmandes, soirées à thème, programme de fidélité, jeux concours ou partenariats divers, gardez le contact.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Nos formations s'appuient essentiellement sur des **méthodes pédagogiques actives** : chaque domaine de compétences abordé est mis en pratique par des exercices, spécifiquement sur le thème de la fidélisation, chaque participant travaille sur son entreprise de manière à repartir avec des outils à mettre en place immédiatement après la formation.

Les **échanges** et la **communication**, sources d'enrichissements et de dynamique de groupe sont favorisés.

Un document de synthèse est prévu pour chaque participant.

MÉTHODES D'ÉVALUATION :

L'évaluation portera sur les outils créés et la mise en situation de communication.

Une **attestation de fin de formation** indiquant les connaissances et compétences acquises sera remis à chaque participant, sous forme de **portefeuille de compétences**.

MODALITÉS :

2 jours en présentiel, en inter ou intra entreprises, de 2 à 8 participants.

Possibilité d'adapter les horaires de cette formation pratique selon les disponibilités de chacun.

Possibilité d'un accompagnement au développement commercial.

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou **06.75.31.82.48**

ACCUEIL QUATRE ÉTOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées