



Accompagnement
& Conseils Commerciaux
pour les Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION

■ INTITULÉ DE LA FORMATION

La fidélisation client

■ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de fidéliser un portefeuille client .

■ PUBLIC

- demandeur (euse) d'emploi voulant se perfectionner dans les métiers du commerce
- agent d'accueil, assistant(e) de direction, commerciaux
- chef d'entreprise, cadre

■ PRÉREQUIS

- Français lu, écrit et parlé

■ CONTENU DE LA FORMATION

- Fidélisation : définition.
- La fidélisation à travers la notion de compétence.
- Les programmes de fidélisation transactionnels.

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Dans une alternance entre apports théoriques du formateur et démarche active, les stagiaires participent à la simulation de mise en situation des différentes notions abordées lors de la formation. Tous les supports peuvent être utilisés : écrit, oral, groupe, individuel, vidéo, bande son, photos, jeu de rôle...

■ MÉTHODES D'ÉVALUATION

Le stagiaire sera évalué à l'issue de chaque objectif opérationnel par une restitution écrite ou orale en fonction de l'animation souhaitée par le formateur.

Une évaluation à froid sera systématiquement proposée dans les 12 semaines suivant la formation.

■ COMPÉTENCES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable fidéliser un fichier client et de tirer profit de cette fidélisation.

■ DURÉE DE LA FORMATION

1 jours ½ – 10h (7h théorie et pratique + 3 h mise en application)

■ NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 maximum

■ TARIFS

Nous consulter