



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



## FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Assistante commerciale
- Consolider sa relation client pour fidéliser
- Construire des tableaux de bord commerciaux
- Initiation à la vente
- Elaborer et piloter son plan d'actions commerciales
- Gérer les situations conflictuelles avec ses clients
- Gérer son portefeuille client
- Initiation à la vente
- La négociation commerciale
- La vente en Boutique
- Le contrat commercial : le cadre juridique
- Les outils de communication pour les commerciaux
- Optimiser sa stratégie commerciale
- Optimiser son point de vente
- Professionnaliser votre accueil client
- Prospection téléphonique : émission d'appels
- SAV gérer les réclamations clients
- Structurer son argumentation commerciale
- Traiter les objections
- Vendre efficacement par téléphone
- Vente additionnelle

## PROGRAMME DE FORMATION

# COMMERCE- MARKETING COMPTABILITÉ- GESTION

## Commercial

### Consolider sa relation client : Fidéliser

**Durée : 2 jours soit 14 heures**

#### Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- mettre en oeuvre une stratégie de relation client,
- fidéliser ses clients pour consolider et développer son chiffre d'affaires.

#### Méthodes et supports pédagogiques

La pédagogie est basée sur l'alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

#### Participant

Commercial, technico-commercial et vendeur etc...

**Niveau/ Certification Obtenue :** Attestation de formation

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### 1. LA FIDÉLISATION - MISE EN PERSPECTIVE

| Pourquoi la fidélisation est-elle en plein essor ?

| Le rôle de la fidélisation dans l'amélioration de l'efficacité commerciale et de la compétitivité face à la concurrence

| La « culture client » : En quoi consiste-t-elle ?

### 2. COMMENT LA DÉVELOPPER AU SEIN DE L'ENTREPRISE ?

### 3. DÉTERMINER LES INDICATEURS NÉCESSAIRES AU MAINTIEN DE SA RELATION CLIENT.

| Définir la stratégie de fidélisation

| Amélioration de la qualité de la facturation

| Traitement irréprochable des réclamations en SAV

| Services complémentaires à la prestation principale

| Savoir à quoi et quand fidéliser

| Segmenter la clientèle selon des axes précis : chiffre d'affaires, rentabilité, potentiel de Commercial-Commercial

| développement d'activité

| Identifier les facteurs moteurs et des attentes de chaque segment de clientèle en termes de service client.

...



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
[www.adhenia-formation.fr](http://www.adhenia-formation.fr)



## PROGRAMME DÉTAILLÉ

---

- | Mettre en oeuvre la stratégie de fidélisation
- | Mettre en place, pérenniser et améliorer les règles, procédures et pratiques répondant aux attentes de chaque segment de clientèle :
- | Exemplarité de l'accueil
- | Qualité et réactivité dans la formulation de devis et la prise de commande
- | Réduction des délais de livraison

### 4. PILOTER UNE OPÉRATION OU UN PROGRAMME DE FIDÉLISATION

- | Principales étapes d'un programme de fidélisation
  - | Créer et gérer la base de données marketing
  - | Utiliser les bons outils marketing pour fidéliser
  - | Clubs de clientèle, cartes de fidélité, invitations et cadeaux pour les segments les plus importants
  - | Les actions de marketing direct (mailing, e-mailing)
-