



FIDÉLISER SA CLIENTELE

www.my-bt.fr

My
BT
BUSINESS TRAINING



FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

RÉSUMÉ

La formation visant à "fidéliser sa clientèle" est conçue pour aider les entreprises à cultiver des relations durables avec leurs clients existants.

Elle vise à enseigner des stratégies et des techniques permettant de créer un lien solide entre l'entreprise et sa clientèle.

Cette formation met l'accent sur l'importance de comprendre les besoins des clients, d'établir une communication efficace, de fournir un service de qualité et de créer une expérience client positive.

En développant ces compétences, les professionnels peuvent renforcer la fidélité des clients, favoriser le retour régulier de ces derniers et encourager le bouche-à-oreille positif, contribuant ainsi à la croissance et à la pérennité de l'entreprise.

ORGANISATION GÉNÉRALE

- Durée : **14h** sur 2 jours.
- Mode : **Présentiel ou distanciel.**
- Prérequis : Aucun.
- Modalités d'accès : **Inscription simple**
- Public : Toute personne impliquée dans **la gestion et le développement des relations clientèle au sein de l'entreprise.**
- Pour les personnes en situation de handicap (PSH), des mesures d'accompagnement spécifiques peuvent être mises en place afin de faciliter leur accès et leur progression.
- Délai d'entrée en formation : sous 30 jours
- Tarif en INTRA : **2 100€**



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la fidélisation des clients
- Maîtriser les différents types de comportement client
- Se connaître et améliorer la relation client
- Améliorer l'image de l'entreprise
- Ecouter, demander et reformuler
- Savoir gérer des situations difficiles

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cette formation est conçue dans une logique progressive et mixe enseignements théoriques, tests, cas pratiques et simulations.
- La mesure et le contrôle de l'efficacité des actions au sein de l'entreprise étant aujourd'hui de rigueur, les enseignements de cette formation sont fortement orientés performance et résultats.
- Remise de documents pédagogiques.
- Jeux de rôle.
- Bilan, évaluation et préconisations.



RÉSULTATS ATTENDUS

- Être capable de comprendre les besoins spécifiques de la clientèle.
- Être capable d'établir des relations solides et durables avec les clients.
- Être capable de mettre en place des stratégies efficaces de fidélisation des clients.
- Être capable d'offrir un service personnalisé et de qualité répondant aux attentes des clients.
- Être capable de résoudre les problèmes et les préoccupations des clients de manière proactive.
- Être capable de créer une expérience client mémorable et positive.



CONTENU DE LA FORMATION

COMPRENDRE LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

- Analyse des besoins et attentes des clients
- Identification des segments de clientèle
- Méthodes pour recueillir et comprendre les feedbacks clients

ÉTABLIR DES RELATIONS CLIENT SOLIDES

- Techniques de communication efficace avec les clients
- Développement de la confiance et de la crédibilité
- Création d'une connexion émotionnelle avec les clients

STRATÉGIES DE FIDÉLISATION DES CLIENTS

- Présentation des différentes stratégies de fidélisation
- Mise en place de programmes de fidélisation
- Utilisation des outils technologiques pour fidéliser la clientèle

SERVICE CLIENT PERSONNALISÉ ET DE QUALITÉ

- Importance du service client dans la fidélisation
- Approche personnalisée selon les besoins individuels des clients
- Gestion des situations difficiles et résolution des problèmes

PROACTIVITÉ ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES CLIENTS

- Identification des problèmes potentiels des clients
- Méthodes pour anticiper les besoins et résoudre les problèmes
- Gestion des réclamations et des situations de conflit

CRÉATION D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT POSITIVE

- Importance de l'expérience client dans la fidélisation
- Création d'un environnement accueillant et favorable
- Techniques pour créer des expériences mémorables pour les clients

Ces modules de formation sont dispensés à travers une combinaison de présentations interactives, d'études de cas, d'exercices pratiques et d'échanges. Les participants seront encouragés à partager leurs expériences, à poser des questions pour favoriser un apprentissage collaboratif.

En amont de la formation - 2h de cadrage formation pris en charge par My BT:

- Détection des besoins clients
- • Test de positionnement
- Définition des compétences à développer
- Définition du programme de formation

En aval de la formation My BT est en charge de :

- Vérifier si la formation a répondu aux attentes du client,
- Envoi de l'attestation de formation et de la certification.

MÉTHODE D'ÉVALUATION

- Evaluation théorique pendant la formation.
- Evaluation pratique en fin de formation.
- Fiche individuelle de suivi avec les axes d'amélioration.

VALIDATION DES ACQUIS

Attestation individuelle fournie à l'issue de l'action de formation.





Où nous
trouver ?

**Site de
Marseille**

25 BD Edouard Herriot
13008 Marseille
marseille@my-bt.fr

**Site de
Aix-en-Provence**

75 rue Marcellin Berthelot
13290 Aix-en-Provence
aix@my-bt.fr

**Site de
Toulon**

rue Laurent Schwartz
83160 La Valette du Var
toulon@my-bt.fr

**Site de
Fréjus**

142 impasse Kipling
83600 Fréjus
fréjus@my-bt.fr

Contact

Pour nous joindre directement, un seul numéro :

04 84 326 326*

*appel non surtaxé

My BT - My Business Training, une marque du GROUPE My Ambition



Enregistrée sous les numéros 931 316 717 13 – 931 316 716 13 – 931 316 283 13 – 931 317 812 13

Ces enregistrements ne valent pas agrément de l'Etat.