

OBJECTIF

Maîtriser les méthodes d'évaluation de la satisfaction client, de fidélisation et de développement de la recommandation.

Pour cela, la formation dispensée permettra aux participants d'acquérir les capacités suivantes :

- Comprendre les enjeux du suivi et de la fidélisation client,
- Maîtriser le processus de fidélisation,
- Découvrir les différentes méthodes de fidélisation,
- Créer ses outils de fidélisation.
- Utiliser la fidélisation pour obtenir la recommandation

DURÉE

Une journée (7h) à une journée et demi (10.5h).

TARIFS

A partir de 380 €HT par pers / jour soit 456 € TTC. Possibilité de prise en charge par votre O.P.C.A.

FORMAT

Session de groupe de 3 à 6 pers.

PUBLIC VISÉ

Chefs d'entreprise et toute personne en charge du développement commercial de l'entreprise

PRÉREQUIS

Personnes ayant vocation à une pratique régulière de la relation commerciale

QUALITÉ DU FORMATEUR

Après une longue expérience de Directeur Commercial votre formateur accompagne au quotidien des chefs d'entreprises dans leur développement commercial et la mise en place des différents processus que ce développement nécessite.

Contact :

 203 avenue des Etats-Unis
31200 TOULOUSE
 Tél : +33 (0)5 82 95 59 92
 Email : conseil@codeaf.net
 www.codeaf.net

PROGRAMME

Module : La fidélisation et la recommandation

L'objectif de la formation

Apprendre à suivre un client, à le fidéliser pour s'assurer une récurrence de chiffre d'affaires, à en obtenir une recommandation afin de gagner de nouveaux clients à coup sûr et en accélérant considérablement la phase de prospection.

- Faire de la satisfaction client une priorité de chaque instant,
- Etablir un plan de fidélisation efficace,
- Obtenir des recommandations pour développer plus vite ses parts de marché,

Déroulement de la formation

L'ensemble des thèmes qui seront abordés lors de la formation :

- La satisfaction client
 - Définition de la satisfaction client,
 - Evaluation de vos préoccupations actuelles sur la satisfaction clients,
 - Travail sur les outils permettant d'évaluer la satisfaction client,
- La fidélisation des clients
 - Inventaire des outils possibles de fidélisation,
 - Travail sur les outils permettant de mesurer la fidélisation,
 - Utiliser la fidélisation pour obtenir la recommandation,
- La recommandation
 - Définition de la recommandation,
 - Comment obtenir la recommandation,
 - Quand obtenir la recommandation,
 - Comment suivre ses recommandations,

Exercices pratiques :

Lors de la séance vous pourrez travailler sur les thèmes suivants :

- Evaluer ou vous situez la satisfaction clients dans votre entreprise
- Les outils d'évaluation de la satisfaction client à mettre en place dans votre entreprise
- Créer vos propres outils de fidélisation
- Travailler sur la demande de recommandation (jeux de rôle)