



## easy centre de formation

sarl Lamed services - 10, rue Pergolèse 75016 PARIS  
tél. : 01 45.05.39.92 - easycentredeformation@gmail.com  
-Siret 534 042 882 00017 -  
N° de décl. d'activité auprès du Préfet de la région IDF : 11 75 475 07 75

# FIDELISATION CLIENT

## PUBLIC

Toute personne en relation avec le client.

## PRE-REQUIS

Avoir des notions commerciales.

## OBJECTIF

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

- Maîtriser Connaître les enjeux de la fidélisation.
- Améliorer la gestion de la relation client.
- Mieux fidéliser ses clients.

## DUREE

7 heures, 1 jour.

## LIEU DE FORMATION

Voir convention.

## DATE

Voir convention.

## NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

## FORMALISATION A L 'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

## METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel et plusieurs années d'expérience dans la formation  
Supports et Méthodes pédagogiques : tableau mural

## **DESCRIPTION**

### **Jour 1**

#### **POURQUOI FIDELISER LE CLIENT ?**

- Les faire revenir plus souvent
- Mieux lutter contre la concurrence
- Les transformer en ambassadeurs
- Toucher leurs relations

#### **MIEUX CONNAITRE SON FONDS DE COMMERCE**

- Analyser l'existant :
  - qui sont vos clients ?
  - quel est leur degré de fidélité ?
  - pourquoi avez-vous perdu des clients ?
  - quelle est l'offre de fidélisation de la concurrence ?
- Décider des clients à fidéliser en priorité
  - fidéliser les clients à potentiel

#### **QU'EST-CE QU'UN CLIENT FIDELE ?**

- Un client plutôt ancien
- Un client régulier
- Un client qui participe régulièrement aux animations
- Un client aimable
- Un client qui vient avec ses proches
- Un client en attente de reconnaissance

#### **COMMENT FIDELISER ACTIVEMENT VOS CLIENTS ?**

- Améliorer la qualité de son accueil
- Mieux traiter les réclamations
- Promouvoir son offre
- Mieux servir ses clients
- Personnaliser la relation
- Leur accorder des attentions particulières
- Leur demander régulièrement leur avis sur le fonctionnement

#### **CAS PRATIQUES ET JEUX DE ROLES FILMES**

- Répondre à la question : « pourquoi chacun d'entre vous doit mieux fidéliser ses clients ? »
- Répondre à la question : « d'après vous qu'est-ce qu'un client fidèle ? »
- Répondre à la question : « pourquoi avez-vous perdu des clients ces derniers temps ? »
- Répondre à la question : « quels clients fidéliser en priorité ? »
- Répondre à la question : « Comment mieux fidéliser vos clients ? »
  - Gérer une insatisfaction client
  - Accorder une attention particulière à un client fidèle
  - répondre de façon courtoise et appropriée à une réclamation du client