Fidélisation client

OBJECTIFS

- Améliorer la satisfaction et la fidélisation client
- Acquérir des méthodes et outils pour mettre en œuvre des actions de fidélisation

PROGRAMME DE LA FORMATION

Connaître son contexte et son environnement

- Analyser la culture de la société et les valeurs
- Identifier les spécificités de ses produits/services
- Bien connaître ses segments de clientèle pour un ciblage efficace
- Communiquer et être repéré par les canaux de communication de ses clients
- Interagir avec ses clients
- Conseiller le client dans une approche multicanale

Générer la satisfaction client

- Valoriser le client par le questionnement
- Développer son écoute active pour améliorer sa connaissance client
- Préserver la qualité dans la Relation Client
- Identifier les sources de mécontentement client
- Mesurer la satisfaction

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entrainements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

CP Formation

PUBLIC

- Salarié en poste
- Demandeur d'emploi
- Entreprise

DURÉE

2 jours

POURQUOI SE FORMER ?

Comprendre les mécanismes de la fidélisation client est une compétence capitale dans un environnement commercial compétitif. Cette formation permet d'acquérir les connaissances et les stratégies nécessaires pour fidéliser efficacement la clientèle. En explorant les différents aspects de la fidélisation, les participants seront en mesure de créer des relations durables avec leurs clients, favorisant ainsi la rétention et la croissance de l'entreprise.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire

MODALITÉS DU PARCOURS

- Formation dispensée en présentiel / Distanciel (visio) / E-learning / Blended Learning
- Les délais d'accès à la formation sont estimés à 15 jours
- CP Formation est accessible au PSH. Plus d'informations sur notre site : cp-formation.com/accessibilite-pmr/

POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : La formation qui s'adapte à vos besoins.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

- *Avant la formation* : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.
- *Pendant la formation* : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).
- *Après la formation* : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez nous :
03.87.37.97.77
contact@cp-formation.com