

## Fidéliser ses clients

1 jour – 7 heures

Mise à jour 22/10/2024

### OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Assurer et pérenniser votre développement commercial
- Acquérir les bonnes pratiques de fidélisation de vos clients
- Les techniques pour fidéliser et leurs mises en oeuvre
- Prendre des initiatives, être créatif pour développer une réactivité face aux opportunités

### PROGRAMME

#### Parrainer, c'est fidéliser

Assurer un suivi de qualité de vos prestations  
Questionnaire de satisfaction  
Mise en place d'un système de recommandations

#### La fidélisation client sur les réseaux sociaux

Adopter le concept de l'Élu de la semaine  
Créer des jeux concours

#### La fidélisation client à travers la newsletter

Comment créer sa newsletter ?  
Le contenu

#### Les programmes de fidélité

Le cercle vertueux des clients privilèges  
Personnaliser votre relation avec vos clients

### MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Modalités pédagogiques : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction, alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Travail en groupe et suivi individualisé
- Supports Pédagogiques

### FORMATEUR

Cette formation est animée par un.e spécialiste en « développement commercial ». Pour plus d'informations sur le profil du formateur, contacter le Pôle Formation Continue

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis par le formateur (tour de table et mise en situation)  
Evaluation de satisfaction

### ACCESSIBILITÉ

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation; gestion du handicap y compris cognitif) : Un référent handicap est à votre disposition pour vous accompagner, contacter le service formation de votre CMA

### LES

- Échanger entre pairs
- Exercices pratiques en liens directs avec votre activité
- Taux de satisfaction : [détail sur le site internet](#)

### PUBLIC

- Chef d'entreprise
- Conjoint
- Salarié
- Demandeurs d'emploi

### PRÉREQUIS

Aucun

### LIEU

[voir notre site internet](#)

### DATES / HORAIRES

[voir notre site internet](#)

### TARIF

224 € nets de TVA

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint, demandeur d'emploi).

### DÉLAI D'ACCÈS

Date limite d'inscription: 8 jours avant la date de démarrage de la formation

Effectif minimum requis pour l'ouverture du stage: 7 personnes

### CONTACT

CMA Lyon-Rhône

10 rue Paul Montrochet 69002 Lyon

04.72.43.43.54

[formations.lyonrhone@cma-auvergnerhonealpes](mailto:formations.lyonrhone@cma-auvergnerhonealpes)

Siret : 130 027 956 00015  
Enregistré sous le numéro 84691788769.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.