

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Développer et diversifier son fichier clients / prospects
- Définir une stratégie de fidélisation
- Mettre en œuvre un programme de fidélisation

PROGRAMME

- **Comprendre les enjeux de la satisfaction client**
 - ✓ Distinguer parcours d'achat et parcours client.
 - ✓ Identifier et repérer les attentes du client à chaque étape
- **Accrocher l'intérêt de l'interlocuteur**
 - ✓ Valoriser ses atouts concurrentiels
 - ✓ Préparer les objections et savoir argumenter
 - ✓ Améliorez son discours commercial avec la Méthode CAB
- **Déployer une stratégie de fidélisation**
 - ✓ Segmenter, cibler et personnaliser
 - ✓ Préparer des arguments en fonction des profils prospects
- **Choisir les outils de la fidélisation**
 - ✓ Conseiller le client dans une approche multicanale
 - ✓ Les outils de la fidélisation : carte de fidélité, CRM...
 - ✓ Les outils digitaux : emailing, réseaux sociaux...

MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques illustrés de cas pratiques (Jeux de rôles/approches gamifiées...)

FORMATEUR

- Formateurs qualifiés et expérimentés dans le domaine du développement commercial
- Pour plus d'information sur le profil du formateur, contacter le Pôle Formation Continue

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis à l'entrée et à la sortie de la formation.

ACCESSIBILITÉ

Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles nos formations. Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter

LES 

- **Augmentation de la Répétition d'Achat**
- **Renforcement de la Relation Client**

PUBLIC

Tout public et particulièrement les salariés et dirigeants TPE-PME de l'artisanat

PRÉREQUIS

Aucun

LIEUX DE FORMATION

75 : Paris 12^{ème}
77 : Chelles, Meaux, Melun, Provins
78 : Versailles, Mantes
91 : Evry, Etampes
92 : Nanterre
93 : Bobigny
94 : Saint Maur
95 : Cergy

DATES

Disponibles sur le site
www.cma-idf-formation.fr/

TARIF

Tout public : 245 € nets de taxe

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint)

CONTACT

Tél : 3006

DÉLAI D'ACCÈS

Candidature 48h avant le 1er jour de formation sous réserve :
D'un entretien de positionnement et de la vérification d'éventuels Pré-requis.
Des effectifs minimum et maximum pouvant être accueillis.
Délai de réponse sous 48h

Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Île-de-France
72-74, rue de Reuilly - 75 592 Paris cedex 12

SIRET : 130 027 972 00012

Enregistré sous le NDA 84691788769
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de L'État.