

# CONSTRUIRE LE LIEN POUR FIDÉLISER SES CLIENTS : UN VÉRITABLE ENJEU

2 JOURS

6 HEURES

100% DISTANCIEL

## Description et objectifs opérationnels

L'art de la fidélisation client n'est pas une science exacte. Les modes de consommation changent et la concurrence se démultiplie chaque jour, nous savons aujourd'hui qu'un client satisfait voire très satisfait n'est pas forcément un client fidèle. Même si la satisfaction du client réside en un levier crucial dans votre stratégie de fidélisation, réussir à tisser un lien avec ce dernier constitue un avantage à ne pas négliger !

**Comment engager et fidéliser les clients dans l'entreprise ?**

**Comment traiter une réclamation et la transformer en atout relationnel ?**

**Comment mieux connaître et anticiper les besoins de ses clients en développant une communication gagnante ?**

Tant de questions auxquelles répond cette formation de 6 heures, en 100% distanciel, accessible directement de chez vous !

### Objectifs de la formation :

Savoir, à distance ou en tête à tête, fidéliser les clients et augmenter leur valeur dans l'entreprise.

Connaître les fondamentaux de la culture clients.

S'approprier les fondamentaux de la communication inter-personnelle.

### Publics visés

Personnel en relation avec les clients  
(commerciaux, SAV)  
Personnel d'accueil du public

### Pré-requis

Aucun pré-requis.

## Modalités pédagogiques

Apports théoriques  
Formation Action  
Partage d'expériences  
Analyse de pratiques

## Programme de la formation

Les fondamentaux de la culture clients.

Construire le lien, c'est communiquer efficacement.

Comment avoir une communication gagnante.

Pourquoi perdons-nous des clients ? – Ce qu'il ne faut pas faire.

Savoir cultiver ses clients pour qu'ils prospèrent.

8 règles pour un excellent service-client.

Transformer un pépin en pépite.

Détecter l'évolution des attentes et des usages chez mes clients.

Chacun dans l'entreprise est concerné.

Déléguer la culture clients à nos collaborateurs.

### Supports pédagogiques

PowerPoint

### Documents remis

Support de cours PDF

### Modalités d'évaluation

Initiale : questionnaire et sondage

Finale : questionnaire et foire aux questions

## Formateur

Formateur avec une expérience de 30 années de management d'équipes en face à face ou à distance.

## Equipement(s) et/ou matériel(s) à apporter pour suivre la formation

Matériel pour prise de notes

## Effectifs

Intra-entreprise

Inter-entreprise

Individuel

## Durée, dates et coût de la formation

2 jours  
6 heures

24 & 25  
SEPT. 2020

19 & 20  
NOV. 2020

690 €  
Tarif inter

1950 €  
Tarif intra

Formation sur mesure  
: sur demande à notre  
conseiller de formation

## Dispositif(s) de financement

Pour les salarié(e)s, formation éligible au Plan Conventionnel du Sport\* et au Plan de Développement des Compétences.

\*Pour les entreprises adhérentes à l'AFDAS  
Autofinancement

## Accessibilité de la formation



Locaux



Formation (étude du parcours avec le référent handicap)

Référent handicap : Justine LENROUILLY

[justinelenrouilly@craf2s.fr](mailto:justinelenrouilly@craf2s.fr)

06.40.65.83.28

## Lieu(x) de formation

100% DISTANCIEL

## S'INSCRIRE EN FORMATION !

02.31.15.69.19

[competences@craf2s.fr](mailto:competences@craf2s.fr)

CRAF2S

SIRET : 52037450500037

Organisme déclaré sous le n°25140235814 auprès du Préfet de Région Normandie

Campus Effiscience - 1-3 rue Léopold Sédar Senghor - 14460 COLOMBELLES

02.31.15.69.19 [contact@craf2s.fr](mailto:contact@craf2s.fr)

[craf2s.fr](http://craf2s.fr)

CRAF<sup>2S</sup>  
Sport & santé