



FORMATION

COMMENT FIDÉLISER VOS CLIENTS

• **OBJECTIFS** •

- Écouter son client
- Définir la stratégie client et orienter la relation client
- Conquérir une réputation d'excellence et fidéliser ses clients

• **PUBLIC** •

Managers ou responsables marketing qui souhaitent orienter la relation client vers l'excellence et fidéliser leurs clients.

• **PROGRAMME** •

Comprendre l'expérience client

- Le cycle de vie du client et ses besoins
- Le parcours du client : les moments de vérité
- La pyramide des attitudes
- La démarche d'écoute du client : de l'observation à l'enquête de satisfaction

Définir la stratégie-client

- Capitalisation et segmentation : la valeur du client
- Proposer une expérience de service créatrice de valeur pour le client
- Piloter la relation-client : les différents outils (NPS)

Maîtriser l'excellence du service

- L'orientation client : objectif de l'entreprise
- Les compétences relationnelles
- Le plan de contrôle : les outils de l'audit

Développer les liens avec les clients et progresser sur les points faibles

- L'engagement du client : le client ambassadeur
- Les réseaux sociaux
- Le processus de réclamation
- Le parcours du client : le parcours d'achat cross-canal et le catalogue des services

• **OUTILS PÉDAGOGIQUES** •

- Présentation illustrée
- Échanges de bonnes pratiques
- Exercices