

L'art de fidéliser sa clientèle - CVCC29A

Code produit : CVCC29A

Niveau : Initiation

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.33

Tarif : 154,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Développer la confiance
- Satisfaire son client pour le conserver

Programme de la formation

- Pourquoi fidéliser ?
 - Expliciter les avantages de la fidélisation
 - Faire de votre client un fidèle ambassadeur
 - Créer une "expérience utilisateur"
- Stratégies de fidélisation
 - Découvrir les typologies de stratégies
 - Approcher chaque client avec la stratégie adéquate

- Personnalisation de la relation client
 - Adapter sa communication
 - Proposer du "sur mesure"
 - Remercier et valoriser son client

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation de cas pratiques

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.