

SÉMINAIRE
NIVEAU INTERMÉDIAIRE
Durée : 1 jours (2 x 3,5 h)

LA FIDÉLISATION

Ce séminaire est destiné aux personnes souhaitant identifier les enjeux de la politique de fidélisation et déterminer les priorités et acquérir les méthodes de fidélisation les mieux adaptées.

Eléments clés de la formation

- Comprendre et utiliser les principes essentiels
- Maîtriser la terminologie et les process
- Concevoir et utiliser les outils
- Développer sa connaissance des supports et outils

Conditions de formation

La formation se déroule dans vos locaux.

Les participants sont détachés de leurs fonctions courantes.

Les travaux sont réalisés sur les supports de formation mis à disposition par ADONEO.

Un manuel de cours est remis en fin de stage.

Programme

■ PLANNING

Deux ½ journées de 3,5 heures sur un jour

Horaire : 9h00 – 12h30 – 14h00 – 17h30

Les enjeux de la fidélisation

- Estimer et faire fructifier la valeur de l'offre pour le client
- Estimer et faire fructifier la valeur du client pour l'entreprise
- Fidéliser les clients les plus rentables, notion et calcul de la Life Time Value

La qualité pour la satisfaction client

- La qualité au service de la fidélisation
- Garantir la régularité de la prestation
- Faire évoluer l'offre avec les clients

La segmentation au service de la fidélisation

- Identifier les critères de segmentation pertinentes
- Identifier les clients à risque
- Mettre en oeuvre des actions de fidélisation : choisir les moyens d'action

Les outils de la fidélisation

- Les réussites récentes les plus marquantes
- La fidélisation par le service (les services "plus", les garanties de services, etc.)
- La fidélisation par l'offre
- Les coûts de la fidélisation

Méthode pédagogique :

- Exposés théoriques, exemples concrets et étude de cas permettent aux stagiaires de s'approprier les différents aspects du marketing de fidélisation

