

FIDELISER PAR LA GESTION DE LA RELATION CLIENTS

Enjeux

Fidéliser et développer ses clients dans un marché hautement concurrentiel

Public

Tous collaborateurs commerciaux en intégration ou en perfectionnement

Prérequis

Aucuns

Durée

2 jours soit 14 heures (Présentiel)
4 demi-journées (Distanciel)

Animation

François Coutier

Consultant expert en formation commerciale

Tarifs/Délais

Nous consulter

Sanctions

Certificat de réalisation

Renseignements

François Coutier
06 71 61 42 59

contact@assolem.com

www.assolem.com

OBJECTIFS

Les participants seront en capacité de :

- Savoir identifier et créer de la valeur ajoutée dans sa relation
- Mettre en œuvre une stratégie de fidélisation adaptée à son portefeuille client
- Elargir son approche client en multipliant les actions en lien avec sa stratégie
- Savoir gérer des relations difficiles et garder le lien

CONTENU

Introduire la notion de fidélisation dans sa démarche

- Citations, définitions et quizz statistiques pour cerner les enjeux de la fidélisation. Prendre conscience de son rôle dans la fidélisation du client

Stratégie de fidélisation

- Répartir le portefeuille client en 4 typologies et comprendre l'intérêt de la segmentation
- Adapter sa stratégie de fidélisation à ces 4 typologies : stratégie de développement, de sécurisation et de diversification.
Analyse du portefeuille client

Evoluer dans la compréhension des attentes et des besoins du client

- Savoir identifier les différents acteurs chez le client : Leurs rôles, leur zone de pouvoir et d'influence
- Distinguer client satisfait et client fidélisé
- Apprendre à interroger ses clients pour découvrir leur degré de satisfaction
- Découvrir de nouveaux axes de collaboration
- Développer son écoute active
Mise en situation

Développer la Valeur Ajoutée

- Lien entre V.A. et fidélité
- Intégrer les composants de la V.A. pour vos clients
- Rendre explicite sa V.A.

Savoir gérer une relation difficile

- Les 4 types d'attitudes que nous dégagons habituellement sous stress
- Identifier son ou ses attitudes dominantes
- Découvrir une méthode pour développer son attitude assertive et s'en servir pour gérer une situation délicate. *Mise en situation*

MOYENS PÉDAGOGIQUES / EVALUATION

- Apports théoriques. Le support pédagogique est remis aux stagiaires
- Mises en situations
- **Réalisation d'un plan d'action sur son portefeuille client**
- Méthodes mixant les échanges interactifs et les réflexions individuelles (Sondage, tchat, vidéo et tableaux blanc sont utilisés en distanciel)
- Ateliers de réflexions en sous-groupes (Également assurés en distanciel)
- **Validation des acquis** : Quiz final avec le jeu aventure sur Klaxoon.com
- Evaluation de la formation par les participants
- **Réalisation d'un Plan Individuel de Progrès**