



Fidéliser et développer sa relation client

Formation professionnelle continue | Sans niveaux spécifiques en Occitanie



Renforcer la relation client - Découvrez des techniques avancées pour améliorer l'expérience client et renforcer la relation avec vos clients. Une relation solide assure des retours précieux sur le marché, les produits et la concurrence.

TARIF

660€ nets

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

DURÉE ET RYTHME

2 jours

LIEUX

Inter-entreprise

Albi, Cahors, Carcassonne, Narbonne, Nîmes – Marguerittes, Perpignan

Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Public cible

- Commerciaux

Pré-requis et niveau d'entrée

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Créer et faire vivre la base de données clients
- Repérer et utiliser les moyens de communication pertinents pour les clients
- Définir les actions de fidélisation à mettre en oeuvre
- Gérer les réclamations

MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

98%

des clients recommandent les formations en Commerce – Vente de Purple Campus

LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formateurs experts des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

Salles de formation équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

CO-TRAITANCE

Non

ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

PROGRAMME

Qualifier et mettre à jour son fichier clients

- Identifier les informations pertinentes pour mesurer la fidélité des clients
- Analyser les ventes pour repérer les opportunités
- Définir et mettre en place les indicateurs de performance

Communiquer de façon positive avec ses clients

- Différence de communication avec les clients et avec les prospects
- Identifier les besoins de ses clients
- Personnaliser les offres
- Développer la notoriété de l'entreprise

Fidéliser ses clients

- Les enjeux de la fidélisation
- Les outils à disposition
- Réaliser des actions de fidélisation et mesurer les effets

Gérer les réclamations

- Identifier les réclamations et les gérer
- Transformer les réclamations en opportunités
- Savoir dire non de façon constructive

Les outils de gestion de la relation clients

AUTRES FORMATIONS

- Communication sur les réseaux sociaux
- Mener une négociation commerciale
- Prospecter efficacement de nouveaux clients

