BCÉZM Formation

Vivez l'expérience de la réussite

PROGRAMME DE FORMATION EN RELATION CLIENT

«Fidéliser la clientèle»

V1 FÉVRIER 2024

OBJECTIFS

Cette formation a pour objectif d'équiper les participants avec les connaissances et les compétences nécessaires pour fidéliser efficacement la clientèle, en leur fournissant des outils pratiques pour comprendre les besoins des clients, gérer les interactions de manière positive, et mettre en place des initiatives de fidélisation réussies.

Pré requis

AUCUN

14H00

MAX 8 PERSONNES

ATTESTATION

PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES CLIENTS

ADAPTATION HANDICAP

LE DEROULEMENT DE LA FORMATION

Chaque session de cette formation comprendra des présentations interactives, des discussions en groupe, des exercices pratiques, et des études de cas pour permettre aux participants d'appliquer les concepts enseignés. La formation se terminera par un récapitulatif des principaux points abordés et des recommandations pour la mise en pratique des compétences acquises dans le contexte professionnel.

1ère Partie
0H30

Présentation de la formation et de son organisation

•Présentation des objectifs de la formation.
•Importance de la fidélisation en relation client

2ème Partie
2H00

Compréhension de la fidélisation client

•Importance de la fidélisation pour l'entreprise.
•Identification des différents types de clients et de leurs besoins.
•Introduction aux stratégies de fidélisation.

3ème Partie
2H00

Écoute active et compréhension des besoins clients

•Techniques d'écoute active pour comprendre les attentes et les préoccupations des clients.
•Identification des besoins spécifiques des clients.

4ème Partie
2H30

Personnalisation de l'expérience client

•Importance de la personnalisation de l'expérience client.
•Adaptation des services ou produits aux besoins individuels des clients.

5ème Partie
2H30

Communication efficace pour la fidélisation

•Techniques de communication pour établir et entretenir des relations avec les clients.
•Utilisation de la communication non violente dans les interactions avec les clients.

6ème Partie
2H00

Gestion des problèmes et objections des clients

•Techniques de résolution de problèmes pour répondre aux préoccupations des clients de manière efficace.
•Stratégies pour fidéliser les clients insatisfaits.

7ème Partie
1H30

Création d'un programme de fidélité

•Conception et mise en place d'un programme de fidélité attractif.
•Utilisation des données clients pour personnaliser les offres et les promotions.

8ème Partie
0H30

Bilan

Plan d'amélioration personnelle.
•Évaluation de la formation

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports sur vidéo projecteurs (Photos, vidéo, Powerpoint)
- Exposés, Exercices
- Quiz interactif
- Jeux de rôles
- Etudes de cas concrets

ATTESTATION

Une attestation de fin de formation sera délivrée à chaque participant(e) ayant assisté(e) à l'ensemble de la formation.

QUALIFICATION DU FORMATEUR

Formateur Relation client/communication, spécialiste sur les sujets abordés et avec une expérience significative d'a minima 10 ans dans le domaine.

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de le préciser à l'inscription. Nous pourrons ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

BCÉ2M Formation
Vivez l'expérience de la réussite

BCE2M Formation
4 rue du coteau – 70190 RIOZ
07-83-27-54-50
bce2mformation@gmail.com
www.bce2mformation.com