



# Fidéliser et développer sa relation client

Formation professionnelle - courte | Sans niveaux spécifiques



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

**680€ 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

