

Fiche pédagogique

FIDELISER LE CLIENT

OBJECTIFS :

La fidélisation client est l'enjeu principal d'une stratégie d'entreprise durable. Cette formation vise à inscrire dans la culture de votre entreprise l'importance de la satisfaction et de la fidélisation client comme leviers de croissance.

COMPÉTENCES CLÉS VISÉES :

À l'issue de cette formation, chacun sera capable de

- ✓ Comprendre les leviers de la satisfaction et de la fidéliser client
- ✓ Identifier, analyser et répondre aux clients mécontents
- ✓ Se différencier de ses concurrents par une véritable « culture client »

PUBLIC : *Nos prestations sont ouvertes et adaptées aux personnes en situation de handicap Commercial, chef d'agence, responsable de point de vente*

PRÉREQUIS :

Compréhension du français

PÉDAGOGIE :

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM dévaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

VALIDATION :

Attestation de formation

DURÉE :

14 heures sur 2 jours