



Développer et fidéliser son portefeuille clients

Accompagner, prospector et fidéliser vos clients sont des phases essentielles pour développer votre chiffre d'affaires.

Mercredi 18 mars 2025 de 9h à 17h en présentiel au 215B Bd Saint-Germain,
75007 Paris et en distanciel via TEAMS

OBJECTIFS	– Identifier les leviers du développement commercial – Comprendre les mécanismes de la fidélisation clients – Construire une stratégie simple et efficace pour développer et fidéliser son portefeuille clients – Mettre en œuvre des actions concrètes et mesurables
PROGRAMME	Apports 09h00-09h30 : Présentation, et identification de vos attentes concrètes en fidélisation des clients. 09h30-10h45 : Développement vs fidélisation : différences et complémentarité Les leviers du développement client Prospection / Recommandations Evaluer le parcours d'achat 11h-12h30 : Nos réactions : Les fondamentaux de la fidélisation clients Coût d'acquisition vs coût de fidélisation Satisfaction, expérience client et valeur perçue Les piliers de la fidélisation : - Qualité de la relation - Suivi client - Personnalisation - Confiance et réassurance 13h30-15h : Construire une stratégie de développement et de fidélisation : Segmentation clients (ABC, valeur, potentiel) Définir des objectifs SMART Choisir les actions adaptées : - Programmes de fidélité - Suivi post-vente - Communication relationnelle - Actions de recommandation 15h15 – 16h30 : Affirmation : Techniques à adopter face à un prospect ou client à savoir : écoute active, questionnement, reformulation, empathie, communication non verbale, la gestion des objections, méthode CAB ou CAP (Caractéristique Avantage Bénéfice ou Caractéristique Avantage Preuve) 16h30-17h : Validation des compétences

			PRE-REQUIS	METHODE PEDAG.			
Formateur 'Commercial et relations clients'	11 max.	7 heures 1 jour	Aucun	Cas pratiques Présentation orale	Présentiel Distanciel	Matériel à prévoir à distance	Certificat de participation
 Technico-commerciaux, assistants ADV, responsable d'équipes commerciales et toute fonction en relation client						EVALUATION DES ACQUIS durant toute la durée de la formation avec un certificat de participation délivré à la fin	
Tarif Adhérents : FDMC : 570 € H.T (684 € TTC) Tarif non-Adhérents : : 670 € H.T (804 € TTC) Contact : Maxence Gavelle : 01 45 48 28 44 – mgavelle@afenbat.fr						Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap	

