



LE CAMPUS
By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

DURÉE ET DATES

1 JOUR - 7 HEURES

FORMATION SUR
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

**PERFORMANCE
COMMERCIALE**

**FIDÉLISER SES
CLIENTS**

Contact Inscriptions

Catherine
Guyon

06.64.19.28.27
c.guyon@nievre.cci.fr

TARIFS

Sur mesure

NOUS CONSULTER

Le Campus by CCI Nièvre
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS
E-mail : formation@nievre.cci.fr
Site Internet : nievre.cci.fr



FIDELISER SES CLIENTS

PUBLIC

Services commerciaux ayant en charge la communication clients

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

OBJECTIFS

Permettre de maintenir son potentiel client et de se différencier de ses concurrents.
Optimiser les opportunités de consommation des clients en étant créatif.
Rentabiliser ses actions de communication

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Intégrer une base de données fiable et efficace
- Inventorier les actions de fidélisation et créer des opportunités de communication
- Mettre en place les outils pour se différencier de la concurrence
- Établir une planification calendaire des mises en place d'opérations stratégiques

MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Un support de cours est remis au stagiaire.

ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

PROGRAMME

Constituer une base de données fiable et efficace

Inventorier les actions de fidélisation et créer des opportunités de communication

- les promotions
- les nouveautés
- les événements liés à l'activité

Les principes de différenciation

- connaître sa concurrence
- créer des différences sur l'existant
- développer de nouveaux produits et services
- faire le choix de supports de communication

Etablir un calendrier d'actions

- faire le choix d'actions – éviter ou créer les phénomènes de répétition
- adapter sa communication aux situations financières et événementielles de l'activité
- se doter d'outils de suivi et d'analyse de résultats