

Je fidélise ma clientèle et j'incite au ré-achat

Public :

Chef d'entreprise artisans, conjoints ou salariés suivant conventions

Modalités :

Durée : 1 jour

Lieu : Chambre de Métiers et de l'Artisanat

Coût : 20 € par jour pour le chef d'entreprise, le conjoint collaborateur et les auxiliaires familiaux / GRATUIT la 1^{ère} année d'activité

Objectifs :

- **Adopter la bonne attitude**
- **Evaluer la satisfaction client et proposer un programme de fidélité**
- **Construire un plan de fidélisation détaillé**
- **Déterminer des actions de fidélisation originales**

Programme

Relation client

- C'est quoi ?
- Ça sert à quoi ?

Clés de la fidélisation :

- Suivi commercial des clients
- Personnalisation de l'offre et autres actions de fidélisation originales
- Programme fidélité
- Gestion du mécontentement

Evaluation de la satisfaction client

- Contact permanent
- Recueil de la satisfaction
- Mise en place d'actions correctives

Plan de fidélisation

- Définition des différentes actions à mener
- Budget et timing

Moyens pédagogiques : Méthode active avec cas pratiques et mise en situation .Outils pratiques pour une utilisation immédiate .Echanges et communication favorisés. Document de synthèse remis à chaque participant.

Renseignement et inscription auprès du service formation

Tél. 05 62 61 22 50/53 – service-formation@cma-gers.fr