

Fidéliser ses clients et inciter au ré-achat

Objectif

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

Les +

- Outils pratiques pour une utilisation immédiate
- Richesse des échanges

Prérequis

Pas de prérequis

Public

Chef d'entreprise artisanale, conjoint et salarié, porteur de projet, demandeur d'emploi

Modalités pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives avec cas pratiques et mises en situation. Outils pratiques pour une utilisation immédiate.

Evaluation (modalités)

Questionnaire d'évaluation, attestation de suivi de formation

Modalités et délais d'accès

Inscription par téléphone ou par mail. Jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité

Possibilité de restauration sur place - Formations accessibles aux personnes handicapées – Parking gratuit

PROGRAMME

- Relation client
- Clés de la fidélisation : suivi commercial des clients, programme fidélité, gestion du mécontentement
- Evaluation de la satisfaction client
- Plan de fidélisation : définition des différentes actions à mener, budget et timing.

Durée : 7 heures

Dates et horaires : Consulter notre calendrier sur notre site Internet

Lieu : CMA du Gers / Pavie

Tarif : 210 € (prise en charge possible par le conseil de la formation, OPCO, Pôle Emploi, CPF)

Contact et inscription

Danièle Cayet - 05 62 61 22 53
service-formation@cma-gers.fr

