

Comment fidéliser notre clientèle



Définition

La fidélité d'un client se mérite chaque jour. Gagner de nouveaux clients coûte cher. Faisons donc le maximum pour garder les nôtres, plutôt que de les laisser aller faire le bonheur de nos confrères. Chaque collaboratrice, chaque collaborateur ou presque, qu'elle ou il soit directement en contact avec la clientèle ou pas contribue à la fidéliser.

Public cible

Toute personne intéressée par la vente, activité qu'elle pratique déjà ou qu'elle souhaite exercer.

Contenu du cours Comment fidéliser notre clientèle

Les enjeux de la satisfaction de notre clientèle

La fidélisation est le résultat d'une stratégie positive jamais du hasard

Cela prend du temps pour fidéliser un client et peu pour le perdre

Les clients d'aujourd'hui ne sont pas des « zappeurs », ils ont plus de tentations

Mise en place d'une stratégie de la relation client performante. Les entreprises réellement orientées clients excellent dans l'art de les fidéliser

Les causes de déception

Les principales méthodes de satisfaction

Mettre en place un service après-vente efficace

Une gestion efficace des réclamations

Montrons à nos clients à quel point ils comptent pour nous

« Bichonnez » vos clients, ils le méritent

Segmentez vos clients et créez des stratégies adaptées

Les petites attentions pour fidéliser les clients

Surprenez vos clients en bien

Le détail qui ...tue la fidélité

Les employés heureux font aussi les clients fidèles

Méthode de travail

La formation est composée de cas pratiques et de mises en situation permettant de faire émerger les éléments essentiels. Un dossier reprenant les points essentiels abordés ainsi que les réponses aux principales demandes formulées sera envoyé aux participant(e)s environ 2 semaines après le séminaire.

Durée et prix

1 jour

CHF 2400.-