soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 195 · 11.2026

COMMUNICATION

Comment fidéliser notre clientèle.

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.

DURÉE	EN ENTREPRISE	LIEU	PRÉREQUIS
1 jour	**CHF 2'400.– / jour** Forfait pour le groupe	**Chez vous ou à Carouge** Dans vos locaux ou dans nos salles	**Aucun**

Programme

- 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

Pour qui ?

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

Méthode

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.