

Expérience client et fidélisation : Stratégies pour créer une relation client durable avec ses interlocuteurs

 **PUBLIC** : Collaborateurs CMA, Agents économique, Conseillers relation clients & assistants de Formalités, conseillers formation

 **PRÉREQUIS** : Maîtrise minimum de l'offre de service et des méthodes de vente

TARIFS

Inter : 350€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*

 Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

1 jour (7 H) - Présentiel
100 % - Distanciel 100 %
ou Blended

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ **Générer la satisfaction client en identifiant leurs attentes spécifiques**
- ✓ **Préserver la qualité dans la relation client en adoptant une posture proactive**
- ✓ **Construire une stratégie de fidélisation durable basée sur des outils comme le CRM ou de la relance et création d'actions**

LE PROGRAMME

MATIN

- Comprendre l'impact de l'expérience client sur la fidélisation et le développement commercial.
- Identifier les moments clés qui marquent la relation et créent la préférence.
- Savoir recueillir les attentes explicites et implicites.
- Adapter sa posture et son discours aux profils clients.

APRES-MIDI

- Savoir bâtir un plan d'actions de suivi et d'animation client sur la durée.
- Renforcer la cohérence entre actions commerciales et relationnelles.
- Développer une posture orientée client et des réflexes relationnels forts.

LES + PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et inversée
- Entrainement séquencé, avec des modalités de training variées
- Entrainement en situation fictive : simulations ou jeux de rôle qui recréent un contexte métier sécurisé avant la mise en pratique réelle.

- Augmenter l'engagement et la confiance du client.

EVALUATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont et en aval du parcours de formation
- Plan d'action rédigé et validé par le formateur au terme de chaque formation

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).