

# Savoir fidéliser ses clients

## Augmenter son chiffre d'affaires

**360 Euros**

Salariés : prise en charge possible par les organismes de financement de formation (O.P.C.A. Organismes Paritaires Collecteurs agréés).

### Prérequis

Aucun.

### Durée et horaires

**2 jours (14 heures)**

de 9h à 12h30 et  
de 13h30 à 17h00

### Objectif général

Les outils de fidélisation : un investissement faible et très rentable.

Qu'est-ce qu'un bon client ? Pourquoi est-il fidèle ?

### Objectifs Pédagogiques

- Identifier qui sont les « bons clients ».
- Identifier ses cibles de développement.
- S'approprier les actions les plus adaptées à ses clients.

## 1<sup>ère</sup> journée :

### Analyse de la relation client

#### Connaissance et profil de votre clientèle

- Analyse de votre fichier client.
- Qu'est-ce qu'un bon client.
- Hiérarchiser ses clients.

#### Pourquoi vos clients vous sont fidèles

- Identifier vos points forts.

#### Fidélisation, l'éventail des actions à mener autour des notions de :

- Variation des prix.
- Cadeau.
- Opérations promotionnelles.
- Information / formation.
- Club et réseau ...

## 2<sup>ème</sup> journée :

### Agir pour fidéliser

#### Quelles actions pour quelles cibles

- Mettre en place un plan d'actions par cible.
- Identifier comment toucher votre clientèle (emails, site internet, force de vente, téléphone, blog ...).

#### Préparer la réalisation d'une action pendant la formation :

- Conception d'une newsletter.
- Création et animation d'un club/réseau.
- Offre spéciale client fidèle...

### Renseignements inscription

Pour en savoir plus, contactez

vos conseillers au **02 47 25 24 36**

CMA37 : 36-42 Route de Saint-Avertin - CS 50412- 37204 TOURS CEDEX  
N° de déclaration d'existence : 24-37PO-01237- N°SIRET : 1837 0002 000013  
Email : [formation-continue@cm-tours.fr](mailto:formation-continue@cm-tours.fr) - site internet : [www.cma37.fr](http://www.cma37.fr)

Département Formation Continue  
Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Indre-et-Loire



# Savoir fidéliser ses clients

## Augmenter son chiffre d'affaires

### Méthode et moyens pédagogiques

Formation/Action qui propose une alternance d'apports théoriques, et des cas pratiques, nécessaires pour atteindre les objectifs de la formation. De nombreux exemples concrets et d'outils permettent une application immédiate suite à la formation. Travail sur les cas concrets des stagiaires. Elaboration d'une action personnelle.

### Documents remis

Des documents de synthèse sont remis, ils reprennent toutes les notions abordées dans la formation.

### Public

Chefs d'entreprise (artisans, commerçants, ...), conjoints, salariés ...

### Nombre de participants

8 à 10 stagiaires

### Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

Un entretien **individuel est proposé** pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter sur un parcours formation adapté.

Il est remis à chaque futur stagiaire **un programme détaillé**, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription ou une convention de stage.

Un **questionnaire est complété en amont** pour chaque futur stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur. Toute information demandée à un stagiaire a un lien direct avec la formation et **reste confidentielle**.

### Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

Une **boîte de réclamations suggestions** est à la disposition de tous les visiteurs, à l'accueil général de la CMA 37.

Lors de la dernière séance de la formation il sera demandé à chaque stagiaire de compléter **une enquête de satisfaction** sur le déroulement de la formation. Avec l'appui externe de la société **Formetris un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours **puis un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation.

### Evaluation des acquis de la formation

A la fin de la formation il est remis **une attestation** pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en terme de « être capable de ». Elle **mesure les capacités développées en formation**, qui pourront être mises en oeuvre dans une situation sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise. Cette évaluation est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

### Suivi Post Formation

**Un suivi individuel peut être proposé.** Le formateur intervient pour vous aider à mettre en place les outils et les méthodes étudiés. Le coût supplémentaire est facturé directement à l'entreprise (devis à demander).

### Bilan Pédagogique du stage

Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.

### Renseignements inscription

Pour en savoir plus, contactez

vos conseillers au **02 47 25 24 36**

CMA37 : 36-42 Route de Saint-Avertin - CS 50412- 37204 TOURS CEDEX  
N° de déclaration d'existence : 24-37PO-01237- N°SIRET : 1837 0002 000013  
Email : [formation-continue@cm-tours.fr](mailto:formation-continue@cm-tours.fr) - site internet : [www.cma37.fr](http://www.cma37.fr)

Département Formation Continue  
Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Indre-et-Loire

