



## PROGRAMME

Formation Fidélisation Client

TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

SOFT SKILLS

MARQUE EMPLOYEUR

HANDICAP

PARCOURS CERTIFIANTS

PRÉVENTION

## CENTRE

## DE FORMATION PROFESSIONNELLE

depuis 2007

**Qualiopi**  
processus certifié

Certification qualité délivrée au titre  
de la catégorie «Actions de formation»

# PARMI NOS THÉMATIQUES

**Devictio**  
formations®

## Informatique & Management

- Informatique / Bureautique
- PAO - 3D - Vidéo
- Web / E-Marketing
- Management / Communication
- Juridique / Comptabilité
- Commercial / Efficacité professionnelle
- Handicap
- QVCT / RPS
- Marque employeur
- Parcours certifiants

**MAGNIS**  
FORMATION  
by Devictio

## Sécurité & Prévention

- AIPR
- SST (Sauveteur Secouriste du Travail) / MAC SST
- Habilitations électriques
- CACES
- Manipulation d'extincteurs
- Hygiène alimentaire
- Travail en hauteur
- CSE SSCT
- Geste & posture TMS
- Sécurité Incendie

**PiXio**  
by Devictio

## E-Learning & Développement personnel

- Langues étrangères
- Développement commercial DISC & WPMOT
- Développement personnel
- E-learning
- Marketing Entreprise
- Parcours en digital

# DES FORMATIONS

## QUALIFIANTES ET CERTIFIANTES



“ Tous nos formateurs sont des consultants et des professionnels **experts** dans leur domaine d'intervention [...] ”

### VOUS ÊTES

Une entreprise et vous souhaitez développer les compétences de vos salariés ? Renforcer votre marque employeur ? Renforcer la prévention et la sécurité dans vos locaux ?

Un particulier (salarié ou demandeur d'emploi) et vous souhaitez acquérir ou renforcer vos compétences sur les outils informatiques, en soft skills ou en développement personnel ? Obtenir une certification professionnelle ?

### NOS SOLUTIONS

Formation en groupe ou sur-mesure, en centre ou sur site. Présentiel, distanciel, e-learning, apprentissage mixte (blended learning). Nos stages comprennent des mise en situation et de nombreux travaux pratiques. Nos certifications professionnelles vous permettront de mettre en avant votre expertise.

### NOS FORMATEURS

Nos formateurs sont à la fois professionnels et intervenants, ils vous font bénéficier de leur expérience professionnelle cumulée à leur compétence pédagogique. Quel que soit votre niveau, ils sauront vous écouter et vous accompagner pour vous aider à acquérir toutes les compétences nécessaires.

FAITES NOUS PART DE VOTRE PROJET

**04 72 64 25 19**

[formation@devictio.fr](mailto:formation@devictio.fr)

## Formation Fidélisation Client



**Référence :** CEFID453

**Nombre de stagiaires max :** 5

### **Public en situation de handicap :**

Notre organisme est charté Handicap +. Chaque apprenant en situation de handicap peut effectuer une demande d'adaptation de sa formation à l'adresse suivante : [handicap@devictio.fr](mailto:handicap@devictio.fr)

### **Public visé :**

Départements marketing et commerciaux souhaitant entrer dans une démarche de CRM (Customer Relationship Management).

### **Objectifs :**

Intégrer le programme de fidélisation dans la stratégie générale de l'entreprise. Créer le capital client de l'entreprise.

### **Moyens techniques et pédagogiques :**

Mises en situation par le biais d'exercices.

Répétitions des manipulations pour mémoriser l'utilisation des outils présentés.

Un ordinateur par personne.

Support de cours remis sur clé USB ou en format papier à la fin de la formation.

### **Modalités d'évaluation :**

Une évaluation pédagogique (orale et/ou écrite) est effectuée à la fin de votre formation afin d'attester l'acquisition de connaissances. Exercice de synthèse.

### **Validation de la formation :**

Attestation de fin de formation envoyée par mail.

**Pré-requis :** Aucun pré-requis n'est nécessaire.

**Durée :** 2 jour(s) / 14 heures

**Points abordés :**

## Les stratégies de la fidélisation

- Excellente connaissance de sa clientèle
- Renseigner précisément sa base de données
- Effectuer un suivi client : dernier contact, dernière offre, retour client ...
- Contacter, connaître, convaincre
- Personnalisation de la relation client
- Qualité et réactivité irréprochables
- Définition des concepts de « fidélité » et de « fidélisation »
- Récompenser la fidélité
- Analyse objective
- Mise en place de nouveaux circuits de réponse au client
- Entrer dans une démarche de la gestion de la relation client (GRC)

## Les enjeux de la fidélisation

- Construire une relation solide et durable avec les clients
- Se positionner sur le marché
- Représenter son entreprise
- Enjeux économiques

## Mise en place d'un programme de fidélisation

- L'objet du programme
- Gérer la base de données marketing
- Utiliser les outils marketing
- La cible commerciale
- Planification des actions : e-mailing, promotions ...
- Analyser l'efficacité des actions
- Mesurer la rentabilité

## Mise en pratique

## NOS TARIFS

|                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| INTER dans nos locaux      | 1590 €* (795 €* / jour) |
| INTRA dans toute la France | sur devis               |

\* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA

# FINANCEMENT



## COMMENT FINANCER **SA FORMATION** ?

IL EXISTE PLUSIEURS DISPOSITIFS DE FINANCEMENT

- Compte Personnel de Formation (CPF)
- AIF (Pôle Emploi)
- FNE-Formation
- Fonds d'assurances formations (FAF)
- Contrats cadres
- Opérateurs de compétences (OPCO)
- Plan de Développement des compétences



## CONTACTEZ NOUS !

04 72 64 25 19



[magnis-formation.fr](http://magnis-formation.fr)



[pixio-formation.fr](http://pixio-formation.fr)



[devictio.fr](http://devictio.fr)

## CENTRE

## DE FORMATION PROFESSIONNELLE

📍 12 place Bir Hakeim - 69003 Lyon (siège)

📍 57 rue d'Amsterdam - 75008 Paris

✉ [formation@devictio.fr](mailto:formation@devictio.fr)

**f** [facebook.com/organisme.de.formation](https://facebook.com/organisme.de.formation)

**in** [fr.linkedin.com/company/devicto](https://fr.linkedin.com/company/devicto)

📷 [instagram.com/devictioformations](https://instagram.com/devictioformations)