



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

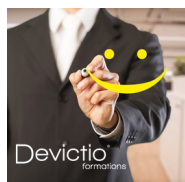
N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

Formation Fidélisation Client



Référence : CEFID453

Nombre de stagiaires max : 5

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.

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)

TOSA[®] Centre Agréé

CERTIPORT[®]

AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

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 APPLICATION

TOSA[®] Centre
Agréé

CERTIPORT[®]
AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	1490 €* (745 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA

NOUS CONTACTER

