

Fidéliser ses clients et développer la relation commerciale

Public : Commerciaux. Account managers. Chargés de relation client. Service client.

Prérequis : Aucun prérequis

Durée : 1 jour (7 heures).

Objectifs : À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les enjeux économiques de la fidélisation
- Structurer une relation client durable
- Développer la satisfaction et l'engagement client
- Identifier des opportunités de développement commercial
- Gérer efficacement les situations sensibles

Programme :

Comprendre les enjeux de la fidélisation

Mesurer l'impact de la fidélisation

- Coût d'acquisition vs coût de fidélisation
- Valeur vie client (Customer Lifetime Value)
- Impact sur la rentabilité

Identifier les facteurs de fidélisation

- Qualité de la relation
- Expérience client
- Confiance et engagement

Échange : analyse des pratiques actuelles

Construire une relation client durable

Structurer le suivi client

- Mise en place d'un plan de suivi
- Fréquence et qualité des interactions
- Personnalisation de la relation

Adopter une posture relationnelle efficace

- Écoute active
- Communication adaptée
- Gestion des attentes

Atelier : construction d'un plan de suivi client

Développer la satisfaction et l'engagement

Identifier les attentes clients

- Analyse des besoins explicites et implicites
- Anticipation des attentes

Améliorer l'expérience client

- Parcours client
- Points de contact
- Moments clés

Exercice : cartographie du parcours client

Développer le chiffre d'affaires par la fidélisation

Identifier les opportunités commerciales

- Vente additionnelle (up-selling)
- Vente croisée (cross-selling)

Proposer des offres adaptées

- Personnalisation des propositions
- Timing commercial

Mise en situation : proposition commerciale auprès d'un client existant

Gérer les situations sensibles et les insatisfactions

Identifier les signaux faibles

- Clients à risque
- Indicateurs de mécontentement

Traiter efficacement les réclamations

- Techniques de gestion des conflits
- Posture et communication

Transformer une insatisfaction en opportunité

- Fidélisation après incident
- Renforcement de la relation

Jeux de rôle : gestion d'un client insatisfait

Méthodes pédagogiques :

Études de cas.

Jeux de rôle (relation client, gestion de conflit)

Ateliers (parcours client, plan de suivi).

Échanges de pratiques

Remise d'outils opérationnels (grille de suivi client, parcours client)

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Auto-positionnement initial et final

Exercices pratiques tout au long de la formation

Questionnaire de validation des acquis