



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

GRAND EST

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Grand Est

5 Boulevard de la Défense

Espace Partenaires - 2ème étage - 57078 Metz Cedex 3

03 87 20 36 80 - www.cma-grandest.fr

contact@cma-grandest.fr - www.artisanat.fr

FIDELISER VOS CLIENTS

04ENR_FIP_FidéliserVosClients

Code(s) NSF : NC

Code CPF : NC

Décret n° 2004-1164 du 02 Novembre 2004 - N° SIRET : 130 028 012 00016

Numéro de Déclaration d'Activité 44570405157 enregistré auprès du Préfet de la Région Grand-Est

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Mise à jour : Mai 2024

Public :

Tout public

Salariés
Demandeurs d'emploi
Chefs d'entreprise, conjoints
collaborateurs, conjoints associés
Autre nous consulter

Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter pour étudier votre demande et les besoins en compensation si nécessaire : information disponible sur notre site internet CMA de Région Grand Est*/ou nous contacter

Niveau d'entrée / Prérequis :

Aucun prérequis

Statut :

Stagiaire de la formation professionnelle
rémunéré ou non

Durée & accès :

7 heures de formation
soit 1 journée

Délai d'accès : Dès les effectifs réunis et conditions réalisée.

Modalités d'inscription : se rapprocher des contacts en département

Prochaines sessions :

Nous contacter

Objectif de qualification :

NC

Objectif pédagogique de la formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'améliorer la fidélisation de sa clientèle en développant une stratégie commerciale spécifique à son entreprise.

Compétences visées et résultats attendus :

- Appliquer une segmentation spécifique
- Adapter la fidélisation à mon entreprise
- Adapter la stratégie commerciale en fonction de la typologie des clients
- Collecter des informations (profils des clients) pour adapter un programme de fidélisation
- Développer la prospection dans mon entreprise

PAS DE SESSION EN 2023

*Chemin d'accès : cma-grandest.fr

1/3

Lieu de formation & contact :

Chambre des Métiers et de l'Artisanat
de Région Grand Est - Etablissement
de l'Aube :

37 Rue des Bas Trévois
10000 TROYES

Tél. : 03.25.82.62.06

Formation10@cma-grandest.fr

Chambre des Métiers et de l'Artisanat
de Région Grand Est - Etablissement
de la Marne :

68 boulevard Lundy
51086 REIMS Cedex

Tél. : 03.26.61.27.25

Formation51@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat
de Région Grand Est - Etablissement
de la Haute-Marne :

9 rue Decrès
52000 CHAUMONT cedex

Tél. : 03.25.32.19.77

Formation52@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat
de Région Grand Est - Etablissement
des Vosges

22 rue Léo Valentin - Zone de la Voivre
BP 21159 - 88060 EPINAL Cédex

Tél. : 03.29.69.55.55

Formation88@cma-grandest.fr

Contenu :

- La notion de marché actuel et potentiel
- La relation client
- La segmentation
- Les différents critères de la segmentation
- L'amélioration de la qualité grâce au CRM
- La mise en place d'un CRM simple dans l'entreprise
- Astuces pour mieux fidéliser
- L'accueil du client et les différents types d'accueil
- Les règles d'or à retenir de la fidélisation client

Organisation de la formation :

Formation en présentiel dans les établissements
départementaux de la CMA de Région Grand Est.

Méthodes pédagogiques utilisées :

- Apports théoriques et exercices pratiques d'application.
- Ateliers de travail et des mises en situation régulière.
- Echange avec les stagiaires sur leurs méthodes de travail en entreprise.

Validation du parcours / Modalités d'évaluation :

- Contrôle des connaissances acquises à la fin de la séance à travers des jeux de rôle.
- Echange en grand groupe et phase de remédiation à chaque début de demi-journée pour évaluer le schéma de communication et la construction d'argumentaires de chaque stagiaire.
- Évaluation de la qualité perçue en fin de formation.
- Remise d'une attestation de suivi.

Coût de la formation :**30€/H TTC par stagiaire**

- Possibilité de prise en charge totale ou partielle du coût de la formation selon les règles définies par les dispositifs de financement existant (OPCO, FAFCEA, ...).

- Nous contacter

Equipements :

- Salles d'enseignement équipée de tableau blanc, d'un vidéo projecteur et d'un paper board
- Accès WIFI

Participants :**15 stagiaires maximum**

Ouverture à partir de 5 stagiaires

Pour plus de renseignements :

Référent / Contact Handicap - mail :

Information disponible sur notre site internet CMA de Région Grand Est* /ou nous contacter.

Débouchés

NC

Possibilité de poursuites d'études :

Des formations complémentaires et/ou transversales peuvent être proposées à l'issue de la formation.

Qualification des formateurs :

Formateur qualifié dans le domaine marketing-commercial et la relation avec le client.

Conditions générales de vente :

à consulter en flashant ce code



Pour les équivalences et passerelles (cf : notre site internet ou nous contacter)