

# Prospecter et fidéliser ma clientèle

Augmenter votre portefeuille clients et développer votre chiffre d'affaires

## Objectifs

- Identifier et exploiter ses atouts marketing
- Utiliser les leviers stratégiques de développement de sa clientèle
- Appliquer les outils et techniques de prospection et de fidélisation de sa clientèle

## Méthodes et moyens

### Pédagogie :

- Formation 100 % à distance
- Leçons e-learning
- L'apprenant réalise la formation à son rythme

### Evaluation :

- Quiz

### Tarif

120 €

Nets de taxes (exonéré de TVA). Possibilité de prise en charge totale ou partielle sous conditions\*.



### Durée

4 heures en e-learning



### Prérequis

Aucun



### Publics

Chef d'entreprise, conjoint-collaborateurs et salariés



Attestation de stage au terme de la formation

## Les dates

Site	Contact Conseillère Formation	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> semestre
<b>E-learning</b>	CHIKRI Samira schikri@cma-moselle.fr 03 87 87 00 11	Inscriptions ouvertes toute l'année	

\* Contactez votre conseillère formation pour plus d'information sur les possibilités de prise en charge.



## Programme

### ▪ S'APPROPRIER LES BASES DU MARKETING

- Pourquoi fidéliser et prospecter
- Appréhender les principes généraux du marketing
- Adapter sa stratégie commerciale à sa clientèle
- Citer les composants du marketing client
- Intégrer la fidélisation au cœur de la stratégie marketing
- Evaluation

### ▪ UNE BOÎTE À OUTILS POUR DEVELOPPER LA PROSPECTION ET LA FIDÉLISATION DE VOTRE CLIENTELE

- Améliorer le service à la clientèle
- Augmenter la fréquentation de son site Web ou de son point de vente
- Organiser des ventes promotionnelles
- Utiliser des outils du marketing digital : créer une communauté 2.0, communiquer sur les réseaux sociaux
- Utiliser les outils du marketing traditionnel : le fichier client, le CRM, la communication traditionnelle, la participation à des salons ou événements
- Travailler son argumentaire commercial
- Mobiliser les différents outils pour la fidélisation client



## Inscriptions

- Réception du bulletin d'inscription au plus tard **quatre** semaines avant le démarrage de la formation.



## Accessibilité

- Nous consulter concernant les conditions d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.