



À vos côtés pour libérer les talents et répondre aux enjeux de votre organisation

TECHNIQUES DE FIDÉLISATION CLIENT ET VALORISATION DE L'IMAGE DE MARQUE

1 jour soit 7 heures

- En présentiel
- En distanciel
- Ou mixte

Vous souhaitez un financement ?
Contactez-nous pour connaître votre éligibilité.

CONTACT

 06 03 22 24 78

 contact@corinnehouilliez.fr

Retrouvez tous nos programmes sur
www.corinnehouilliez.fr



Public

Commerciaux, responsables relation client, équipes de vente, personnel en contact direct avec la clientèle, toute personne souhaitant renforcer la fidélisation et l'image de son entreprise.



Formateur

Corinne Houilliez, professionnelle de terrain, parfaitement aligné avec les contraintes et les besoins de votre réalité professionnelle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les leviers de fidélisation client et leur impact sur la performance de l'entreprise.
- Développer des actions concrètes pour fidéliser tout en valorisant l'image de marque.
- Identifier les comportements et attitudes qui renforcent la confiance et la loyauté du client.
- Savoir transformer chaque interaction en opportunité de renforcer l'expérience client

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES,

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets.
- Études de cas et analyse d'expériences réussies.
- Exercices pratiques et mises en situation.
- Supports interactifs : quiz, vidéos, templates de plans d'action.



PROGRAMME DÉTAILLÉ

Introduction et cadrage

- Comprendre la fidélisation comme levier stratégique.
- Auto-évaluation des pratiques de fidélisation actuelles.

Les bases de la fidélisation client

- Les besoins clés du client et les facteurs de satisfaction durable.
- Techniques pour créer un lien durable et authentique.

Valoriser l'image de marque à travers la relation client

- Cohérence entre communication et expérience client.
- L'importance de chaque interaction dans la perception globale de l'entreprise.

Exercices pratiques

- Jeux de rôle : scénarios de suivi client et fidélisation.
- Analyse et feedback collectif pour identifier les points d'amélioration.

Stratégies concrètes de fidélisation

- Programmes de fidélité, offres personnalisées et communication ciblée.
- Gérer les clients insatisfaits : transformer une situation négative en opportunité.

Mises en situation avancées

- Études de cas sur la valorisation de l'image de marque.
- Coaching sur l'application des techniques de fidélisation et de valorisation.

Plan d'action individuel

- Définition d'actions immédiates pour renforcer la fidélisation dans son activité quotidienne.
- Engagement sur la mise en pratique et le suivi des résultats.

Conclusion et synthèse

- Récapitulatif des techniques apprises.
- Échanges et retours d'expérience pour consolider l'apprentissage

MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des apprenants est assuré par Corinne Houilliez.
Pour toute question pédagogique ou administrative, les participants peuvent la contacter de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi,
06 03 22 24 78 - contact@corinnehouilliez.fr

SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débute par une présentation du formateur et de chacun des participants afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le formateur au public présent. Elle se déroule dans le respect du programme de formation qui a été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le formateur veille à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat est mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur est alors donnée.

ORGANISATION ET TARIF

Horaires de formation :

7h réparties sur 1 journée de 8h45– 12h30 / 13h30– 17h15
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10h30 à 10h45
et de 15h30 à 15h45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)

300€ nets de taxes par personne pour chaque journée de formation

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)

pour un groupe entre 2 à 10 personnes, 1400€ nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**POUR CONCRÉTISER VOTRE PROJET DE FORMATION ET ÊTRE
ACCOMPAGNÉ DANS SA MISE EN PLACE, CONTACTEZ-NOUS !**

« Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite. »

Henry Ford

06 03 22 24 78

contact@corinnehouilliez.fr