

## INTITULE DE LA FORMATION « FIDELISER SA CLIENTELE »

**Durée totale de la formation :** 7 heures – 2 modules de 3h30 - **Lieu :** En Visio sur Zoom  
**Nb de participants maximum à la formation :** 10 - **Budget de la formation :** 325 € HT par participant  
**Intervenant :** Silvia Trincherio

### **Public concerné :**

Responsable vente ou relation clientèle  
Responsable d'agence et de points de vente – Conseiller voyage  
Responsable de centre d'appel

### **Pré requis :**

Etre au contact client – Avoir une connexion internet

### **Objectifs de la formation :**

- Instaurer un climat de confiance avec les clients.
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation.
- Faire " fructifier " le capital client.
- Utiliser les outils de CRM.
- Transformer les réclamations en opportunités.

### **Moyens techniques et outils mis à disposition :**

Formation animée en Visio sur Zoom sous forme de classe virtuelle  
Accès à l'espace formation du site

### **Moyens et méthodes pédagogiques :**

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail  
Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application débriefés et corrigés avec le formateur.  
Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

### **Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :**

Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation  
Test de positionnement d'entrée en formation sur les outils de fidélisation  
Validation des acquis : Réalisation de sa prochaine opération commerciale de fidélisation  
Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### « FIDELISER SA CLIENTELE »

**Introduction (30 min) :** Présentation de l'environnement Zoom, de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Réalisation et débriefe du test de connaissances initiales de positionnement pour atteinte des objectifs.

#### MODULE 1 (3h)

##### **Fidéliser sa clientèle, c'est :**

- Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.
- Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

##### **Les enjeux de la fidélisation :**

- Rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client.

#### MODULE 2 (3h30)

##### **Gestion de la relation client au quotidien :**

- Résumer les besoins du client et instaurer la confiance.

##### **Gestion des situations difficiles :**

- Le client insatisfait.

##### **Construire une stratégie de fidélisation client :**

- Identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.

**Evaluation : Construire sa prochaine opération de fidélisation débriefée et corrigé avec le formateur pour valider les acquis**

Conclusion de la formation

#### **Contact :**

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr)

#### **Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :**

Pour vous inscrire à notre formation, merci de contacter avant le début de la formation : Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr) pour obtenir votre bulletin d'inscription.

Complétez-le et envoyez-le par courriel à : [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr)

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

#### **Accessibilité aux personnes handicapées :**

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0178090605 ou par mail [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr)