



AFPI Limousin

**Commercial**

## ***Fidéliser et développer sa clientèle***

### **Objectifs**

Comprendre l'importance de la fidélisation et d'une parfaite connaissance de sa clientèle.

### **Public**

Commerciaux débutants ou techniciens en contact avec la clientèle.

### **Pré-requis**

Aucun

### **Durée** 2 jours

### **Méthodes Moyens pédagogiques**

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur des apports de connaissance, étude de cas au plus près de l'activité réelle du salarié, échanges entre participants.

### **Modalités d'évaluation**

Les séquences de formation sont évaluées par un questionnaire à choix multiples et/ou par un échange oral avec le formateur

### **Validation**

Attestation de formation conforme aux articles L 6353-1 et R 4532-30 du code du travail

### **Formateur**

Formateur ou prestataires de formation référencés par l'AFPI Limousin

### **Programme**

#### ***Contexte des rapports commerciaux actuels***

- Les nouveaux usages en matière de relations commerciale
- L'évolution des rapports client/fournisseur

#### ***Raisons de la fidélisation***

- Enjeux financiers
- Les mécanismes de fidélisation

#### ***Méthodes d'analyse du portefeuille clients***

- De la théorie à la pratique : loi de Pareto, courbe ABC et courbe croisé
- Outils d'aide à la classification : tableaux, CRM,...

#### ***Les principes de la fidélité***

- A quel moment débute la fidélisation ?
- Qui est concerné dans l'entreprise ?
- Comment sensibiliser les équipes ?

#### ***Définir un plan d'actions de fidélisation***

- Quelles actions ? Pour qui ? A quel moment ? Quel message ?
- Point sur l'ensemble des moyens utilisables pour fidéliser