
PROGRAMME DE FORMATION

Créer et exploiter son fichier client pour fidéliser ses clients

PUBLIC CONCERNÉ

- Salariés ou chefs d'entreprise avec une problématique de développement commercial et de fidélisation de la clientèle

PRÉ-REQUIS

- Venir avec ses éléments commerciaux pour travailler sur des cas réels et personnels

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre les méthodes pour analyser sa clientèle
- Découvrir l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- Créer son fichier clients à l'aide d'EXCEL
- Exploiter son fichier client pour vos actions commerciales

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Journée 1 : Analyser la relation client

- Analyser le profil de votre clientèle
- Mesurer la satisfaction client
- Pourquoi vos clients vous sont fidèles ?
- Identifier vos points forts

Journée 2 : Découvrir les outils de la fidélisation client

- La fidélisation par le service ou par l'offre
- L'éventail des actions à mener
- Les outils de fidélisation du marketing direct

Journée 3 : Comprendre l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- L'intérêt du fichier client/prospect
- Les informations clients, levier de performance pour l'entreprise
- Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL
- Les étapes nécessaires pour constituer un fichier clients
- Création d'un fichier prospect : récolte des données, achat de fichier, location de fichier

Journée 4 : Créer votre fichier clients à l'aide d'Excel

- Définition des besoins
- Définition des données et de leurs types
- Création du tableau dans Excel
- Utilisation des tris, filtres, regroupements, sous-totaux
- Mise en place

Journée 5 : Agir pour fidéliser

- Identifier comment toucher votre clientèle
- Investir sur les moments forts de la relation client
- Mettre en place un plan d'actions par cible
- Préparer la réalisation d'une action
- Mesurer les résultats de ses actions pour s'adapter en permanence

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Formation en présentiel ou à distance via une classe virtuelle
- Apports théoriques de concepts et échanges sur les pratiques des participants
- Méthode participative, échanges d'expériences, mises en situation et jeux de rôle
- Observation et feedback
- Remise de supports pédagogiques papier et/ou numériques

ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, d'expérimentations et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation individuelle de fin de formation
- Feuille d'émargement
- Evaluation et synthèse des acquis en fin de formation

MODALITÉS

- Durée : 5 journées de 7 heures, soient 35H au total
- Horaires : 8H30-12H et 13H30-17H
- Lieu : en inter, sur Aix-les-Bains ou Chambéry, ou en intra dans vos locaux, ou à distance
- Accessibilité
 - La formation peut être organisée dans une salle accessible aux personnes à mobilité réduite
 - Le contenu, la durée et le rythme de la formation peuvent être adaptés sur mesure aux personnes en situation de handicap cognitif. Nous consulter.
- Effectif : 1 à 4 personnes
- Date(s) : à définir

TARIF

- Inter sur Aix-les-Bains : 60 € de l'heure/personne, soit 2 100 € (T.V.A. non applicable) pour les 5 journées
- Pour le tarif en intra, merci de nous contacter

INTERVENANT

- **Valérie FENOT**, Consultante Formatrice depuis 12 ans, professionnelle de la stratégie commerciale et du développement commercial, diplômée de l'école de commerce, EUROPEAN BUSINESS SCHOOL, Paris, ayant exercé des responsabilités commerciales et marketing en entreprises pendant 20 ans

CONTACT



Valérie Fenot



06 63 00 68 59



valerie.fenot@free.fr



www.vfconseiletformation.com