

FDE_05

COMMENT ATTIRER ET FIDELISER LA CLIENTELE POUR SON ENTREPRISE

OBJECTIF DU MODULE

À la fin de ce module, l'apprenant doit être capable de :

- Définir les stratégies d'attraction et de fidélisation.
- Comprendre les mécanismes d'acquisition et de rétention des clients.
- Identifier les leviers permettant de fidéliser durablement une clientèle.
- Mettre en place une expérience client performante.
- Développer une relation de confiance avec les clients.
- Optimiser la valeur à long terme du client.

CONTENU DU MODULE

DÉFINITION DES STRATÉGIES D'ATTRACTION ET DE FIDÉLISATION

- **Stratégies d'attraction :**
 - Attirer de nouveaux clients
 - Créer de l'intérêt et du désir pour l'offre
 - Mettre en avant les avantages concurrentiels
 - Objectif : acquisition de clientèle

Stratégies de fidélisation :

- Conserver les clients existants
- Développer une relation durable
- Augmenter la fréquence d'achat
- Objectif : rétention et engagement

LES LEVIERS DE FIDÉLISATION ET D'ATTRACTION

- Service client exceptionnel : réactivité, écoute, résolution rapide, suivi
- Programmes de fidélité : points, récompenses, offres exclusives
- Engagement continu : communication régulière, événements, contenus
- Expérience client personnalisée : segmentation, offres adaptées, satisfaction

- Innovation continue : amélioration produits/services, adaptation marché
- Communauté et réseaux sociaux : appartenance, interactions, image de marque
- Offres et promotions spéciales : réductions, offres limitées, acquisition rapide
- Transparence et confiance : communication claire, gestion avis, cohérence

RÈGLES FONDAMENTALES À OBSERVER

- Comprendre et écouter le client
- Respecter les engagements
- Simplicité et clarté dans les offres et la communication

LES MOTIVATIONS DU CLIENT

- Qualité des produits/services
- Prix compétitifs
- Avis et recommandations
- Service client réactif
- Cohérence de la marque
- Accessibilité
- Valeurs de l'entreprise
- Innovation de l'offre
- Expérience client agréable
- Programmes de fidélité
- Délais de livraison courts
- Offres personnalisées
- Relations humaines chaleureuses
- Transparence des transactions
- Responsabilité sociale de l'entreprise

L'ACCUEIL DES CLIENTS ET PROSPECTS

- Importance du premier contact
- Formation du personnel d'accueil
- Environnement accueillant
- Suivi après l'accueil

CIBLE

- Porteurs de projets,
- Entrepreneurs débutants,
- Chefs d'entreprise (TPE, PME, grandes entreprises)

DURÉE DE LA FORMATION :

2 jours de 24 heures