Fidélisation client

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1402397F — Mise à jour : 8 janvier 2026

Organisme responsable : **EVOLUTIS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Développer une démarche originale de vente pour se différencier en temps de crise
- Saisir les opportunités et gagner des parts de marché
- Rompre avec la morosité et le discours de crise
- Réinventer une démarche commerciale de fidélisation client

Programme

Introduction : le contexte de crise
- Les enjeux de la relation client
- Les risques liés à la crise
- La nécessité de mettre en place une stratégie de fidélisation client

La visite de bilan

La préparation
- Identifier nos points forts/axes de progrès dans la fidélisation client - Repérer les axes de développement chez le client

La parole au client : pilier de la stratégie de fidélisation client
- Établir un bilan de la relation client
- Faire dire la satisfaction - Proposer des axes de développement - Identifier les freins au développement des ventes

La visite de développement

Apporter des réponses/solutions

Oser le développement des ventes
- Proposer l'Offre Globale - Accompagner le développement : le Plan d'Action Client

Vendre le développement
- Démontrer l'intérêt économique - Saisir les opportunités - Traiter les objections - Conclure

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2167573S	À distance	—	01/01/2026	31/12/2026
2167574S	Présentiel	Plouër-sur-Rance	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1402397F