



## **PROGRAMME DE FORMATION**

Fidélisation et expérience client

### **Durée**

2 jours (14 heures)

### **Public**

Toute personne souhaitant améliorer la satisfaction et la fidélisation de ses clients.

### **Prérequis**

Aucun prérequis.

### **Modalité**

Intra-entreprise – Présentiel

### **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre les enjeux de la fidélisation client
- Améliorer l'expérience client à chaque étape
- Mettre en place des actions de fidélisation efficaces
- Développer une relation durable avec les clients
- Valoriser la satisfaction client



### **Méthodes pédagogiques**

- Apports théoriques et démonstrations
- Études de cas concrets
- Jeux de rôle
- Mises en situation professionnelles
- Accompagnement individualisé

### **Moyens pédagogiques**

- Support de formation remis aux participants
- Vidéoprojecteur
- Exercices pratiques
- Cas concrets

### **Modalités d'évaluation**

- Évaluation des acquis en début et fin de formation
- Exercices pratiques tout au long de la formation
- Mises en situation
- Mise en place d'actions de fidélisation
- Questionnaire de satisfaction



## **Programme détaillé**

### **Jour 1 : Comprendre l'expérience client**

#### Expérience client

- Définition et enjeux
- Parcours client

#### Satisfaction client

- Identifier les attentes
- Mesurer la satisfaction

#### Relation client

- Créer un lien de confiance
- Communication adaptée



## **Jour 2 : Fidéliser et développer la relation client**

### Techniques de fidélisation

- Actions de suivi
- Programmes de fidélité

### Amélioration de l'expérience

- Personnalisation
- Qualité de service

### Développer la relation

- Relation à long terme
- Recommandation client