



# Fidélisation et gestion de la relation client

---

## Objectifs de formation

- Appréhender les techniques de fidélisation
- Définir des stratégies de relation clients efficaces.

## Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre une vraie relation client
- Appliquer les techniques de fidélisation

- Optimiser la satisfaction client

**Durée :** 02 jours -14 heures

**Présentiel :** Présentiel ou Classe virtuelle

**Tarifs :**

1290 €

**Dates :**

Les 05, 06 Février 2026

Les 09, 10 Avril 2026

Les 04, 05 Septembre 2026

Les 10, 11 Décembre 2026

## Prérequis

- Aucun

## Public

- Tout public en lien avec la clientèle

## Programme

### La notion de fidélité dans le commerce

- La fidélité
- Fidélité vs exclusivité.
- Client captif ou client fidèle

## **La relation client / entreprise**

- Le sens du commerce.
- La concurrence
- Fidélité relationnelle vs fidélité économique.
- Le triptyque Relation – Confiance – Compétitivité.
- La notion de promesse et de satisfaction client.

## **La dimension commerciale**

- Accroître son efficacité commerciale dans l'utilisation du téléphone dans une situation de relation client
- Mieux conduire un entretien de vente
- Véhiculer une image positive de l'entreprise

## **Les stratégies de fidélisation**

- Le service client
- La personnalisation de chaque échange
- Récompenser la fidélité des clients

## **Renforcer la fidélisation du client**

- Rassurer et convaincre
- Mieux adapter sa démarche commerciale à l'attitude et aux attentes du client
- Créer, développer et entretenir son réseau
- Développer la pratique de la recommandation

## **Planifier la reconquête des clients perdus**

- Identifier les clients perdus et les causes d'insatisfaction
- Mettre en place un programme de reconquête
- Être à l'écoute
- Assurer un suivi

---

# **Modalités pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques

- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
  - Travail en sous-groupe
  - Document de synthèse remis à l'issue de la formation
  - Matériel : aucun
- 

## Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
  - Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
  - En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.
- 

## Financement

- OPCO sous conditions
  - Entreprise
  - Individuel
- 

## Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
  - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
  - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
- 

## Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication

de chacun.

- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
  - Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
  - Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
  - Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
-