

# 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

**Mise à jour le :** 9 juin 2026

**Présentiel :** Présentiel ou Classe virtuelle

**Tarifs :**

1295 €

**Dates :**

Les 04, 05 Septembre 2026

Les 10, 11 Décembre 2026

Les 04, 05 Février 2027

Les 08, 09 Avril 2027

# 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

- Accroitre 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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation

- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

---

## 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.

---