

# FIDELISER SES CLIENTS POUR AUGMENTER SON CHIFFRE D'AFFAIRES

## ❖ Public visé

Chef d'entreprise, conjoint collaborateur, salarié, demandeur d'emploi, créateur d'entreprise

## ❖ Pré-requis

Français parlé, lu, écrit

## ❖ Durée

2 jours, soit 14h

## ❖ Nombre de participants

10 personnes

## ❖ Tarif

280€

## ❖ Financements

Fonds propres, FAFCEA, OPCO ...

## ❖ Dates

Nous contacter

## ❖ Méthode

Présentiel

## Objectifs

- Identifier les « bon clients »
- Identifier ses cibles de développement
- S'approprier les outils de fidélisation et les actions les plus adaptées à ses clients

## Programme

### Connaissance et profil de votre clientèle

- Analyse de la relation client
- Analyse de votre fichier client
- Qu'est-ce qu'un bon client
- Hiérarchiser ses clients

### Pourquoi vos clients vont-ils être fidèles

- Identifier vos points forts

### Fidélisation, l'éventail des actions à mener autour des notions de :

- Variation des prix
- Cadeau
- Opération promotionnelle
- Information/formation
- Club et réseau
- Agir pour fidéliser

### Quelles actions pour quelles cibles

- Mettre en place un plan d'actions par cible
- Identifier comment toucher votre clientèle
- (Emails, site Internet, force de vente, téléphone, blog)

### Préparer la réalisation d'une action pendant la formation

- Conception d'une newsletter
- Création et animation d'un club/ réseau
- Offre spéciale client fidèle, ...

## Contacts

0594 25 24 76

0594 25 24 75

y.jean-marie@cma-guyane.fr

m.pineau@cma-guyane.fr

Site web: <https://cma-guyane.fr>



cmaguyane

## Service formation professionnelle continue

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Guyane

Maison des entreprises, Place de l'esplanade, Immeuble CCI - 2ème étage,  
97300 Cayenne