

# PARCOURS GRANDE DISTRIBUTION: FIDELISER VOTRE CLIENTELE

**DUREE : 2 jours (14h)**  
**Inscription minimum 15 Jrs avant le démarrage**

## OBJECTIFS

Intégrer des méthodes pratiques d'écoute client pour identifier les critères de choix des clients et leur niveau de satisfaction

Développer une démarche construite pour fidéliser les clients

Acquérir des méthodes et outils pour mettre en œuvre des actions de fidélisation

## PUBLIC

Tout public issu du monde de la distribution (alimentaire, ameublement, textile, GSS, loisirs, automobile, bricolage, etc.)

## PROGRAMME

### MESURER LA SATISFACTION CLIENT

S'appuyer sur les interviews, questionnaires et enquêtes réalisés auprès de la clientèle

Connaître les écarts entre qualité offerte et qualité perçue : réajuster la qualité ou mieux la valoriser

Se positionner en tant que vendeur face à la concurrence

### METTRE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE FIDÉLISATION

Bien connaître ses segments de clientèle

Fidéliser par le service : la reconnaissance, clients privilégiés ?

La fidélisation par l'offre

Promotion

Tarifs

Produits et services

Connaître les outils de fidélisation du marketing direct

Couponing

Newsletter

Mailing

Concours

Parrainage

## PRE-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## OUTILS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques illustrés d'exemples concrets

Etude de cas et analyse de situations vécues par les participants

Elaboration d'une démarche personnelle de fidélisation de ses clients

Plan personnel de progrès

Support de cours formation fidélisation client

## DATES:

**consultez notre calendrier inter-entreprises  
sur le [www.dakor-formation.com](http://www.dakor-formation.com)  
Formation animée par un consultant  
spécialisé**

Événement

### OPTIMISER SES ACTIONS

Tirer profit des réussites récentes les plus marquantes

Investir sur les moments forts de la relation client

Mesurer les résultats de ses actions pour s'adapter en permanence

*Une collation à 10h à DAKOR FORMATION*

*Questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation sur l'atteinte des objectifs*

*Une attestation de stage sera remise à chaque participant.*