



## ASSURER LE SUIVI DE LA RELATION CLIENTELE – ASC2

### Objectifs de la formation

Savoir fidéliser son client

### Objectifs pédagogiques

Développer la fidélisation du client par la qualité du service et le développement du CA

### Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

### Public visé

Salarié en activité

### Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

### Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques. Face à face pédagogique interactif établi dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

### Durée

14 heures

### Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

### Contenu de la formation

Comprendre les comportements actuels des clients :

- Les attentes du client "acteur"
- Connaître sa cible : utiliser les études

Cerner les enjeux de la relation client pour l'intérêt de l'entreprise :

- Différencier transaction commerciale et relation client
- Distinguer satisfaction et fidélisation
- L'enjeu économique

Maîtriser les bases du marketing relationnel :

- Mesurer le capital client : valeur actuelle, potentielle et dans la durée
- Segmenter : les clients à valeur
- Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer
- S'orienter client : identifier ce qui a de la valeur pour le client

Traitement des commandes :

- Gérer le devis
- Traiter une facture

Approche sur les conditions générales de vente :

- Principes et définition

L'interlocuteur concerné est alerté

Une relation commerciale orale et écrite

### Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

### L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

### La validation

Attestation descriptive de formation

### Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

### + INFOS

Pour toute information et inscription

**Florence KRECINA**

**f.krecina@filea.eu**

**03 88 15 58 65**

Mise à jour 171206

La Porte de France - 25 rue de Lausanne  
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093  
SIRET 41303309300043 | APE 8559A