Optimiser son portefeuille client

Référence : FCODEV0027

Thématique : Me former au développement et à la vente

Formation éligible Pass CMA Liberté

FORMATION CONTINUE

Nouvelle formation 2025

« Renforcer sa relation client pour augmenter ses ventes »

Objectifs

- Optimiser son portefeuille client pour améliorer son chiffre d'affaires,
- Fidéliser les clients existants,
- Personnaliser son approche client grâce à des outils, des méthodologies, et des comportements adaptés.

Contenu

- Préparation et gestion de la relation client pour optimiser les ventes
- Les méthodes d’analyse et d’évaluation de la relation client actuelle :
- Satisfaction, fidélité, et retour d’expérience (questionnaires, feedback, contact direct)
- Les stratégies de fidélisation :
- Les leviers de fidélisation efficaces et adaptés
- Les principes d’optimisation de la relation client :
- L’écoute active, les outils de communication, et les techniques d’engagement et de suivi
- Maximisation des opportunités de vente avec les clients existants
- Les stratégies d’augmentation du panier moyen :
- Les principes de l’upselling et du cross-selling
- Les composantes de la proposition de valeur
- Les approches pour optimiser l’expérience client :
- La création d’offres personnalisées et adaptées aux besoins
- Synthèse et perspectives d’amélioration continue

Prérequis

- Aucun prérequis nécessaire

Méthodes mobilisées

Alternance systématique de trois types d’activités :

- De découverte
- De démonstration (apports de théories, de techniques et d’outils de la part du formateur)
- D’application (mise en pratique par des mises en situations, des études de cas…)

Modalité d’évaluation

- Evaluation
  des acquis de la formation par le formateur

Durée

- 2 x1/2 journée
  en présentiel
  (7h)

Modalités et délais d’accès

- Sur inscription aux dates indiquées pour chaque session

Tarif public

- 244 € / jour nets de taxe avec prise en charge totale ou partielle possible selon les conditions de l’organisme de financement de la formation professionnelle

Tarif artisan

:
«
Entreprise inscrite au Registre National des Entreprises (RNE), exerçant une activité artisanale dont le code d'activité (APRM) relève de la NAFA, Nomenclature d'Activité Française de l'Artisanat
»

- Possibilité de prise en charge partielle du coût de la formation sous réserve des conditions des organismes financeurs - Nous contacter

Accessibilité

Pour les personnes qui rencontreraient des difficultés issues d'une situation de handicap, même léger, merci de nous contacter afin d'établir les modalités d'accessibilité et d'adaptation à la formation

Chambre de Métiers et de l’Artisanat des Pays de la Loire

Siret : 130 020 688 00011

Code APE : 9411Z

Se préinscrire

Nous contacter

Date de mise à jour : 11 mars 2025

Délivré par:

- Angers (CMA49 accueil) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 accueil) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 formation continue) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- La Roche-sur-Yon (CMA85 accueil) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- Laval (CMA53 accueil) : 39, quai André Pinçon - CS 30227 - 53002 LAVAL CEDEX
- Angers (CMA49 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Laval (CMA53 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 formation continue) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- La Roche-sur-Yon (CMA85 formation continue) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- CMA Pays de la Loire (siège régional) : 6, boulevard des Pâtureaux - 44985 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 accueil) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX

Prochaines sessions:

- CMA Pays de la Loire (siège régional) - Pour toute information sur la programmation, les dates ou lieux, nous contacter. - Pas de date limite d'inscription

Tarifs:

- ARTISAN (INSCRIT AU RM) - contact
- TOUT PUBLIC - contact