

ÊTRE EN CAPACITÉ D'UTILISER TOUTES LES TECHNIQUES DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE CLIENTÈLE

Mars 2021

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Être en capacité de créer, d'utiliser son fichier client afin d'optimiser la fidélisation de sa clientèle et
Mettre en place des outils afin de le développer.

PUBLIC CONCERNÉ

Pour toutes les esthéticiennes inscrites à la chambre des métiers.
Pour tous les salariés.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

CATÉGORIE DE L'ACTION

Acquisition et/ou entretien des connaissances.

MOYENS-PÉDAGOGIQUES-RESSOURCES

Support de formation
Exemple de fichier client (papier / excel / autre)
Exemple de logiciel
Pratique de comment utiliser son fichier cliente et à quelle fin
Tests

MOYENS TECHNIQUES

Paper board et ou vidéo projecteur pour la partie théorique
Séance d'analyse et de synthèse du travail effectué réalisé chaque jour
Mise en place des outils personnalisé avant la fin de formation
Engagement
Prise de RDV téléphonique pour 2 suivis chiffrés dans le temps

MODALITÉS DE SUIVI DES APPRENANTS ET D'APPRÉCIATION DE LA FORMATION

Attestation de présence
Attestation d'assiduité
Attestation de fin de formation

7 allée Océan et Forêt – Bâtiment A, 64600 Anglet

06.29.10.15.97 : Isabelle
06.16.33.84.04 : Alexandra

Évaluation en fin de formation : chaque stagiaire sera évaluée sur la création de son fichier cliente ou les modifications effectuées sur celui-ci. Une évaluation sera également réalisée sur la connaissance des différents outils de développement de clientèle.

Évaluation en fin de formation de la satisfaction et des attentes possibles

INTERVENANTE

Isabelle DANET : Formatrice depuis 2006, diplômée d'un simple baccalauréat, autodidacte, a été International Retail Director pour différentes maisons de prêt-à-porter de luxe.

Sa mission principale : implanter de nouvelles boutiques dans les grandes capitales d'Europe, être garante du chiffre d'affaires et de la rentabilité de chaque centre de profits dont elle avait la charge, ce qui passait par le recrutement et la formation continue des équipes.

Par ailleurs, Isabelle a suivi plusieurs formations de management avec Akor Conseil.

Isabelle a également suivi des formations en PNL, communication non verbale, Webmarketing (réseaux sociaux) depuis la création de la SARL.

INSCRIPTION & DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription se fait par mail/téléphone/site internet auprès d'Isabelle Danet et/ou Alexandra Florencio qui valident la faisabilité de la formation, notamment pour les particuliers.

Un programme et un devis sont envoyés. À l'issue de la validation du devis, la formation pourra être planifiée en fonction des contraintes de l'organisme collecteur leur afférent : de 1 à 15 jours.

DURÉE

Nombre d'heures 24 heures.

PARTICIPANTS

Par groupe de 8 (huit) maximum

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : Formation accessible et pour toute adaptation, merci de revenir vers Isabelle Danet ou Alexandra Florencio.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION FIDÉLISATION & DÉVELOPPEMENT DE CLIENTÈLE

1er JOUR:

09h00-10h00	Présentation du groupe
10h00-10h30	Définition de la fidélisation
10h30-12h30	Pourquoi fidéliser sa clientèle ?

- Réaliser des économies.
- Pérenniser le chiffre d'affaires et donc l'entreprise
- Accroître la rentabilité
- Promotion gratuite et développement de prescripteurs (trices)

7 allée Océan et Forêt – Bâtiment A, 64600 Anglet

06.29.10.15.97 : **Isabelle**

06.16.33.84.04 : **Alexandra**

✉ formation.modelage.aquitaine@gmail.com

🌐 www.formation-massage-aquitaine.com

siret : 750 319 758 00017 • APE 8559A • RCS de Bayonne • N° formateur : 72 64 03333 64

13h30-18h30 Apprendre à répondre aux comportements d'achat multiples

2ième JOUR :

9h30-12h30 Comment apprendre à réellement connaître ses clients ?

- Méthodologie fiches client
- Techniques de question

13h30-14h30 Synthèse et prise de note du travail effectué.

14h30-18h30 Améliorer ses services, se démarquer, mise en place d'outils pour fidélisation sa clientèle.

3ième JOUR :

09h30-12h30 Savoir élaborer un fichier prospect

13h30-17h30 Mise en place de partenariats.

17h30-18h30 Analyse et prise de note du travail effectué & Remise des attestations de formation.

7 allée Océan et Forêt – Bâtiment A, 64600 Anglet

06.29.10.15.97 : **Isabelle**

06.16.33.84.04 : **Alexandra**

✉ formation.modelage.aquitaine@gmail.com

🌐 www.formation-massage-aquitaine.com

siret : 750 319 758 00017 • APE 8559A • RCS de Bayonne • N° formateur : 72 64 03333 64