

# LE MARKETING DE LA FIDÉLISATION

MK132

3 jours (21h) 1 850,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Comprendre les enjeux de la fidélisation pour l'entreprise en BtoB et BtoC • Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation  
• Développer un plan d'action par cible de clients et rentabiliser ses dépenses en acquisition et conversion

## Profil Stagiaire(s)

Responsables marketing et commerciales, responsables de la relation clients, chefs de marché, chefs de produits, responsables d'études marketing

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil Animateur(s)

cette formation Marketing et relation client est assurée par un consultant en marketing, spécialiste de la fidélisation



## PROGRAMME

### Les fondamentaux de la fidélisation

Comprendre les leviers et les limites de la fidélisation  
Les 5 étapes de la démarche marketing de fidélisation  
Identifier les étapes de la relation client :  
. de l'engagement émotionnel à l'engagement transactionnel  
S'approprier les nouveaux outils traditionnels et digitaux

### Développer une stratégie de fidélisation

Evoluer d'un marketing transactionnel vers un marketing de fidélisation  
Segmenter son portefeuille clients et identifier les différentes cibles  
Transformer ses clients en ambassadeurs de la marque  
Analyser le niveau de fidélisation de ses offres et augmenter l'engagement client

### Elaborer des programmes de fidélisation et des plans d'actions efficaces

Développer de nouvelles offres fidélisantes  
Construire un plan d'action intégrant les 5 types d'actions qui payent  
Adapter ses actions aux différents types de clients :  
. du nouveau client au client ambassadeur  
Mettre en place les techniques d'animation de son portefeuille client pour une fidélisation efficace et rentable  
Identifier les actions prioritaires

### Mettre en place les indicateurs de performance de la fidélisation

Un préalable à la fidélisation : le barometre de satisfaction client  
Aller au delà de la satisfaction avec le Customer Effort Score et le Net Promotor Score : CES et NPS  
Mesurer la valeur client : Customer Life Time value  
Suivre les évolutions dans le temps des clients  
Suivre l'effet des actions correctives mises en place

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## Nos sessions

22 - 24 juin 2022 : Paris / A  
Distance

3 - 5 oct. 2022 : Paris / A Distance

12 - 14 déc. 2022 : Paris / A  
Distance

# LE MARKETING DE LA FIDÉLISATION

MK132

3 jours (21h) 1 850,00 €<sup>HT</sup>

## Méthode pédagogique

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.