

# Clientèle business & VIP : maîtrisez la conquête et la fidélisation haut de gamme

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/clientele-business-vip-maitrisez-la-conquete-et-la-fidelisation-haut-de-gamme*

DURÉE
**3 jours (21h)**

RÉFÉRENCE
**COM48**

CATÉGORIE
**Orientation Client et Relation Client**

INNOV MAROC

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les attentes de la clientèle business et VIP
- Développer des stratégies efficaces de conquête client
- Améliorer la qualité de l’expérience client premium
- Maîtriser les techniques de communication haut de gamme
- Fidéliser durablement une clientèle exigeante
- Gérer efficacement les situations délicates
- Développer un réseau professionnel solide
- Optimiser la satisfaction et la rentabilité client

## POUR QUI ?

- Responsables commerciaux
- Chargés de clientèle VIP
- Managers commerciaux
- Responsables relation client
- Agents de service premium (hôtellerie, banque, luxe)
- Entrepreneurs et dirigeants
- Toute personne en contact avec une clientèle haut de gamme

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Comprendre les attentes de la clientèle business & VIP

- Profil des clients haut de gamme
- Exigences en matière de service
- Enjeux de la relation premium

### 2 / Stratégies de conquête de clients VIP

- Prospection ciblée et qualitative
- Techniques d’approche personnalisée
- Positionnement de l’offre premium

### 3 / Expérience client haut de gamme

- Parcours client exclusif
- Personnalisation des services
- Excellence opérationnelle

### 4 / Techniques de communication et relationnel VIP

- Codes de communication professionnelle
- Gestion des échanges sensibles
- Relation de confiance durable

INNOV MAROC

### 5 / Fidélisation de la clientèle business & VIP

- Programmes de fidélité premium
- Suivi client personnalisé
- Stratégies de rétention

### 6 / Gestion des situations délicates

- Gestion des réclamations VIP
- Résolution rapide des problèmes
- Maintien de la satisfaction client

### 7 / Marketing relationnel et networking

- Développement de réseau professionnel
- Stratégies de recommandation
- Partenariats stratégiques

### 8 / Mesure de la satisfaction et performance commerciale

- Indicateurs de satisfaction client
- Analyse des retours clients
- Amélioration continue du service

INNOV MAROC

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 17 au 19 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 14 au 16 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 09 au 11 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 11 au 13 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 13 au 15 Oct. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC