

Fidéliser Durablement ses Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/fideliser-durablement-ses-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC210

CATÉGORIE
Stratégie Commerciale

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Développer une démarche construite pour fidéliser les clients
- Maîtriser les outils de fidélisation de la clientèle

POUR QUI ?

- Manager commercial
- Responsable Grands Comptes
- Key account manager
- Responsable marketing
- Responsable clientèle
- Responsable commercial



Programme détaillé

1 / Les fondements de la fidélisation

- L'évolution des clients
- Les enjeux, concepts et définition de la fidélisation
- Les objectifs d'une politique de fidélisation

2 / Comment faire fructifier le capital "client"

- Connaître ses clients pour mieux répondre à leurs attentes
- Offrir un service de qualité
- Établir une relation de confiance
- Promouvoir ses produits ou fidéliser ses clients ?

3 / Conquérir de nouveaux clients et définir la stratégie de conquête

- Les techniques spécifiques : le géomarketing, le marketing viral et l'asilage

4 / Mettre en oeuvre des actions de fidélisation auprès de ses clients

- Bien connaître ses segments de clientèle pour un ciblage efficace
- Fidéliser par le service : la reconnaissance, clients privilégiés ?
- Appréhender la notion de fidélisation par l'offre
- Promotion
- Tarifs
- Produits et services

INNOV MAROC

- Connaître les outils de fidélisation du marketing direct
- Couponing
- Newsletter
- Mailing
- Concours
- Parrainage
- Evénement

5 / Reconquérir d'anciens clients

- Principales stratégies de reconquête et supports de communication adéquats

6 / Optimiser le service clients

- Concevoir la fidélisation
- Assurer une gestion performante
- Définir concrètement ses exigences de qualité
- Rester en alerte

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

10 au 11 Déc. 2026	Distanciel
12 au 13 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juil. 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