



Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Suivi Client

Contexte

La formation « **Suivi Client** » vise mieux cibler et fidéliser la clientèle, et ainsi, augmenter son chiffre d'affaire et le flux client. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Mener des campagnes d'appels sortants pour accroître votre portefeuille de contacts
- Envoyer des mailings ou emailings ciblés
- Relance des anciens prospects
- Analyser votre portefeuille clients pour trouver vos clients les plus fidèles (et les chouchouter)
- Tenir des tableaux de bord pour motiver, rétribuer et le cas échéant recadrer les commerciaux...
- Les objectifs induits : augmenter son CA.

Public

Toute personne d'organiser son suivi client.

Prérequis

Pas de prérequis.

Durée

10 heures de formation réparties en 1 matinée de 4h, de 8h à 12h, et 1 journée de 6 h, 8h à 12h et 13h à 15h.

Contenu

| 1 ^{er} partie | Les intérêts d'un bon suivi de clientèle |
|------------------------|--|
| Objectif | Améliorer, personnaliser et humaniser la relation avec le client |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none">• Connaître sa clientèle et ses contacts commerciaux.• Guider le travail commercial• Promouvoir des offres ciblées• Analyser les ventes |
| Déroulé pédagogique | Création sous Excel de « fiche de suivi client » type. |

| 2 ^{ème} partie | Enrichir sa base de données client et utiliser les informations collectées |
|-------------------------|--|
| Objectif | Les meilleures techniques de collecte |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none">• La collecte physique<ul style="list-style-type: none">✓ Inscription magasin✓ Carte de fidélité✓ Carte de visite• La collecte en ligne |

| 2 ^{ème} partie | Enrichir sa base de données client et utiliser les informations collectées |
|-------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inscription via le site ✓ Utilisation des réseaux sociaux • Marketing <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sondage de satisfaction ✓ Jeux concours, offres spécifique... ✓ Campagne partenaires |
| Déroulé pédagogique | Découverte des meilleures techniques de collecte, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation d'une collecte de données et leurs interprétations. |

| 3 ^{ème} parties | Les outils de gestion des données de la clientèle |
|--------------------------|--|
| Objectif | Connaitre les différents logiciels de gestion de la relation client et leur utilisation |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des fiches clients sous Outlook ou Excel • L'envoi de mailings ciblés. • Découverte de 8 gestionnaires de relation client |
| Déroulé pédagogique | Initiation aux différents logiciels de gestion de la relation client. |

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – Organisme enregistré sous le numéro 0000074 – agréé PCIE

- DOCEO met à la disposition des participants tous les exercices réalisés. Ces documents peuvent être téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- L'expérience des formateurs enrichie par de nombreuses formations dispensées dans le cadre de DOCEO.