

Le marketing de fidélisation

Le 28/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre les enjeux de la fidélisation pour l'entreprise
- 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

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

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
- S'approprier les nouveaux outils traditionnels et digitaux

Après-midi

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

JOUR 2

Matin

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 payantes
- Adapter ses actions aux différents types de clients

Après-midi

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

- Mettre en place les techniques d'animation de son portefeuille client pour une fidélisation efficace et rentable
- Identifier les actions prioritaires

CONTACTEZ
NOUS



Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

JOUR 3

Matin

Mettre en place les indicateurs de performance de la fidélisation

- Un préalable à la fidélisation : le baromètre de satisfaction client
- Aller au-delà de la satisfaction avec le Customer Effort Score et le Net Promotor Score
- Mesurer la valeur client : Customer Life Time value

Après-midi

Mettre en place les indicateurs de performance de la fidélisation

- Suivre les évolutions dans le temps des clients
- Suivre l'effet des actions correctives mises en place

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables marketing, Responsables commerciaux, Responsables de communication, Responsables de la relation client, Responsables d'études marketing, Chefs de marché, Chefs de produit

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

21 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

 CONTACTEZ
NOUS**Du Lundi au Vendredi**

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382