FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Le marketing de fidélisation

Le 12/11/2026

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 oeuvre 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 léviers 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.