

TROUVER DE NOUVEAUX CLIENTS ET LES FIDELISER

Objectifs

Certaines études estiment que les entreprises perdent chaque année environ 15% de leurs clients. Conserver ses clients nécessite une véritable dynamique : trouver de nouveaux prospects, limiter la perte de ses clients, fidéliser ses clients, identifier la concurrence et se différencier de ses concurrents et déclencher l'acte d'achat.

La formation vous apportera la méthodologie et les outils nécessaires et indispensables pour développer une véritable stratégie commerciale.

La formation vous propose :

- D'analyser son marché et son potentiel clientèle,
- De construire une offre de vente,
- De définir un plan de communication.

Prérequis

La formation ne nécessite pas de prérequis. Elle est basée sur l'expérience et le vécu des participants.

Programme

1 ^{ère} journée		
<u>Les notions de base</u> <ul style="list-style-type: none">▪ La stratégie : avoir une vision durable de son métier▪ Les contraintes internes et externes de l'entreprise▪ La définition de son marché et de son type de clientèle▪ Le plan marketing et le « business plan »	<u>Identifier son marché</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Votre territoire et vos concurrents▪ Le consommateur et le client▪ Les fournisseurs et les prescripteurs▪ Les outils de veille	<u>Comprendre les attentes du client</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Les besoins▪ L'écoute▪ L'approche d'un service client efficace
2 ^{ème} journée		
<u>Faire la bonne offre</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Les 8 étapes de la vente▪ Maîtriser son prix de vente▪ Maîtriser les techniques du devis▪ Se différencier et faire évoluer son offre	<u>Communiquer</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Publicité, promotion, Web, réseaux▪ La cible▪ Le message▪ Le plan de communication	

Le plus :

- Une formation concrète et pratique animée par un prestataire ayant une longue expérience dans le domaine du marketing et de la vente, et familier du secteur artisanal
- Une pédagogie active et participative basée sur des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Construction de ses propres outils transposés à son contexte professionnel
- Chaque participant repartira avec un support de cours récapitulant toutes les notions abordées ainsi que les outils utilisés

TROUVER DE NOUVEAUX CLIENTS ET LES FIDELISER

Public visé : Chef d'Entreprise, Associé, Créateur repreneur, Conjoint, Collaborateur	Durée : Deux jours : 14 heures
Dates et Lieux Nous consulter Evaluation Délivrance d'une attestation de stage	Tarif et Financement Plan de financement personnalisé en fonction de la situation de l'entreprise et/ou du stagiaire. Se renseigner sur les possibilités de financement auprès de nos conseillers en formation.

CONTACTS	
BAS-RHIN	HAUT-RHIN Colmar et Mulhouse
Angélique DIEUAIDE Ligne directe 03.88.19.79.18 CMA – EEE 30 avenue de l'Europe 67300 SCHILTIGHEIM infofc67@cm-alsace.fr	Agnès LUSTENBERGER Ligne directe 03.89.20.84.55 CMA – 12 boulevard de l'Europe BP 3007 68061 MULHOUSE Cedex infofc68@cm-alsace.fr

www.facebook.com/CMAAlsace

Retrouvez notre offre de formation en ligne sur
www.cm-alsace.fr