



CMA FORMATION

## PROSPECTER ET FIDÉLISER VOTRE CLIENTÈLE



Aucun prérequis



4 heures



Tarif 120 €  
(possibilité de prise en charge selon votre statut)

**Vous souhaitez franchir un cap dans le développement  
de votre entreprise ?**

Avec cette formation vous allez pouvoir :

- Remettre à plat votre stratégie commerciale
- Identifier de nouvelles pistes de développement
- Découvrir les outils traditionnels et digitaux de la relation clients

**Pour en savoir plus**

**3006**

Service & appel  
gratuits

**ARTISANAT.FR**



Chambres  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**



## Objectifs de la formation

- Identifier et exploiter vos atouts marketing
- Utiliser les leviers stratégiques de développement de votre clientèle
- Appliquer les outils et les techniques de prospection ou de fidélisation de votre clientèle

# Programme

## 1 - Appropriiez-vous les bases du marketing

- Fidélisez et prospectez
- Appréhendez les principes généraux du marketing
- Adaptez votre stratégie commerciale à votre clientèle
- Citez les composants du marketing client
- Intégrez la fidélisation au coeur de votre stratégie marketing
- Evaluation

## 2 - Développez la prospection et la fidélisation de votre clientèle

- Améliorez votre service clientèle
- Augmentez la fréquentation de votre site web ou de votre point de vente
- Organisez des ventes promotionnelles
- Utilisez les outils du marketing digital : créez une communauté 2.0 et communiquez sur les réseaux sociaux
- Testez les outils du marketing traditionnel : le fichier client, le CRM, la communication traditionnelle, la participation à des salons ou à des événements
- Travaillez votre argumentaire commercial
- Mobilisez les différents outils de la fidélisation clientèle

Pour toutes vos questions  
un seul numéro :

**3006** Service & appel  
gratuits



Pour en savoir plus  
scannez le QR Code



Taux de satisfaction \*



3,8/5



### Modalités d'évaluation

Plusieurs évaluations sont proposées tout au long de la formation pour s'assurer de manière pédagogique que les connaissances sont bien comprises :

- Quiz d'auto-évaluation à la fin de chaque module
- Quiz d'évaluation finale



Formation conçue par des experts en formation d'entreprise



\*Source : enquête de satisfaction réalisée à l'issue de nos formations entre janv. et août 2024

## Les de votre formation

### Prospecter et fidéliser votre clientèle

- Inscription permanente auprès de votre CMA, accessible pour une durée de 30 jours, que vous pouvez suivre à votre rythme.
- Vous pouvez revoir les modules sans modération !
- Conçue par des experts CMA Formation.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap, contactez votre référent handicap CMA.
- Une question sur le contenu ? Votre tuteur CMA Formation vous suit sur toute la durée de votre formation.
- L'assistance technique est disponible depuis la plateforme de formation.



Une formation motivante, adaptée au terrain avec des exemples concrets qui permettent de voir l'essentiel du marketing, de la prospection et de la fidélisation clients.

Agathe - Formée auprès de la CMA Bretagne \*

\* Témoignage recueilli au sujet des e-formations CMA



### Pour aller plus loin, découvrez toutes nos formations :

- Elaborer votre stratégie digitale
- Réussir votre stratégie Facebook
- Référencement naturel : booster votre visibilité
- Elaborer votre projet de site web



Avec 300 000 entreprises accompagnées chaque année, votre CMA vous aide à vous développer :

- Création de votre activité,
- Amélioration de votre production,
- Développement de vos ventes,
- Gestion de vos ressources humaines,
- Pilotage de votre performance



**CONTACTEZ-NOUS POUR PLUS D'INFORMATION**

**3006**

Service & appel gratuits



**ARTISANAT.FR**

Suivez nos actualités



Chambres  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**