

Fidélisez durablement et recrutez **de nouveaux clients !**

Module 03 • **Relation client**

Fidélisation

Fréquence d'achat

Recrutement client



Formation



Plan
d'action



Déploiement

PERFORMANCE COMMERCIALE EN BOUTIQUE

La relation client n'est efficace que lorsqu'elle transforme les clients en clientèle

01

Les points clés de la formation



Achat - vente

Différencier les produits qui s'achètent de ceux qui se vendent



Les différents leviers d'actions sur le chiffre d'affaires

Déterminer les différents mécanismes ayant un impact conséquent sur le chiffre d'affaires.



Sell-In / Sell-Out

Déterminer toutes les techniques qui vont permettre à un produit ou service d'être dans un lieu physique (B2B) ou d'être choisi par celui qui en a besoin. (B2C).



Le plan d'actions commerciales

Organiser un plan d'actions commerciales sur des thèmes variés intéressant vos clients avec un calendrier pour l'année de l'ensemble de vos offres faciles à mettre en place et à suivre.



La dégustation

En plus d'être une aide précieuse à la proposition, la dégustation est un outil très efficace pour accroître son chiffre d'affaires. Elle n'est malheureusement pas assez utilisée.



La communication

Contrairement aux idées reçues, le consommateur aime pouvoir être contacté par une entreprise, une marque à qui il donne sa confiance et qui l'intéresse.

Transformez vos clients
en ambassadeurs

02

Avantages

Élaborer une stratégie efficace
**pour optimiser l'expérience client
et développer son engagement**

Les résultats de la démarche

- Mise au point d'une base de données clients pour pouvoir faire du commerce sortant
- Organiser un plan d'actions commerciales à l'année
- Conduire le plan de fidélisation à développer le bouche à oreille et augmenter le nombre de clients sans dépenses publicitaires importantes

Les bénéfices de la démarche



**Fidélisation
et amélioration**
de la relation
client



Augmentation
de la
fréquence
d'achat



Augmentation
du nombre
de clients

Les objectifs pédagogiques

- Différencier les produits qui s'achètent et ceux qui se vendent
- Décrire ce qu'est un chiffre d'affaires
- Identifier les différents « Sell » (technique de vente) existants
- Déterminer un plan d'actions commerciales
- Comprendre l'importance de la dégustation
- Analyser le meilleur mix communication pour son propre business

Modalités d'évaluation

- **En amont de la formation :** questionnaire de positionnement
- **Pendant la formation :** évaluation formative continue durant la session, exercices pratiques en continu
- **Fin de formation :** test de validation des acquis à J+6 semaines après la fin de formation

Public visé : Cette formation s'adresse aux dirigeants d'entreprise, managers, directeurs, directeurs commerciaux, directeurs marketing et responsable boutique.

Prérequis : Aucun

Durée : 1 jour en présentiel

Tarif : 1200€ HT hors frais de déplacement

Contact : Michaël Plédran - 06 03 20 51 97
contact@mesformationsvente.fr
www.mesformationsvente.fr



Qui sommes-nous ?

Mes formationsvente.fr est une marque de Mon Service Commercial, société de développement commercial, dédiée au commerce et à la vente.



mon
snacking.fr

Click & Collect



mon
service
commercial.fr

Stratégie
commerciale



ma
force
devente.fr

Vente et
télémarketing



mes
formations
vente.fr

Formation



mes
formations
vente.fr

Organisme de formation spécialisé dans la vente

1285 RN 532 - 26730 Eymeux

Siret : 834 113 714 RCS Romans

NDA : 84260323126 auprès de la Préfète de la région Auvergne Rhône-Alpes.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE