



Groupe Consultatif d'Etudes en Nouvelles Technologies GCENT Consulting Sarl
Cabinet d'Etudes-Conseils-Expertise et de Formations en Informatiques et Télécoms
Info line : (228) 22398581 ; 90266111 ; 98135431 Email:gcent100@yahoo.fr Togo
www.das-groupe.com

Séminaire de Formation : 08 au 10 Mars 2021 (Lomé)

THEME : « **Fidéliser ses clients** »

L'objectif du commercial chargé d'affaires est d'identifier de nouvelles opportunités de ventes. Deux options se présentent donc à lui : partir à la recherche de nouveaux marchés, pour agrandir son portefeuille clients, avec une stratégie de **développement commercial** ou vendre, de nouveau, aux acheteurs existants : dans ce cas, on parle de **fidélisation**. Cette seconde option ne doit pas être négligée, car les chiffres sont unanimes. Selon l'auteur Peter Fisk (*Customer Genius*), "recruter" un client coûte 3 fois plus cher que de le fidéliser ! De plus, les performances sont bien plus importantes : une augmentation de 5 % de la fidélité des clients entraîne un profit supplémentaire de 25 % à 55 %. La fidélisation sera donc essentielle à l'atteinte de vos objectifs en tant que commercial chargé d'affaires. Dans ce séminaire, vous apprendrez comment vendre, encore et encore, aux clients que vous connaissez déjà

Public : Chef d'entreprise, Responsable Commercial-Marketing, Commerciaux, Manager, etc.

Objectifs :

- Identifier des opportunités de fidélisation ;
- Développer une expérience client irréprochable ;
- Animer un portefeuille clients

Méthodes pédagogiques : Cette formation concrète et pragmatique est illustrée par de nombreux exemples pratiques issus d'une expérience et d'un savoir-faire pratique acquis sur terrain. Vidéo projection. Support de cours remis en début de formation.

Pré-requis : Aucun

Frais participation /Personne
350 000F CFA HT

2eme Session Mai 2021

Contenu

Partie 1 - Identifiez les opportunités de fidélisation

1. Réalisez un état des lieux de votre portefeuille clients
2. Découvrez les différentes techniques de fidélisation
3. Déroulez votre plan de fidélisation au quotidien

Partie 2 - Développez une expérience client irréprochable

1. Personnalisez l'après-vente
2. Gérez la satisfaction client
3. Ayez une longueur d'avance avec "l'intelligence client"

Partie 3 - Animez votre portefeuille clients

- 1-Accompagnez vos clients vers la réussite de leurs projets
- 2-Transformez vos clients en prescripteurs
- 3-Collaborez en interne pour renforcer la fidélisation clients

Date limite d'inscription : 05 Mars 2021



Groupe Consultatif d'Etudes en Nouvelles Technologies GCENT Consulting Sarl
Cabinet d'Etudes-Conseils-Expertise et de Formations en Informatiques et Télécoms
Info line : (228) 22398581 ; 90266111 ; 98135431 Email:gcent100@yahoo.fr Togo
www.das-groupe.com

Fiche d'Inscription

Informations Personnelles :

Civilité	Prénom	Nom	Fonction	Téléphone	Email
Mme. Mlle. M.					
Mme. Mlle. M.					
Mme. Mlle. M.					
Mme. Mlle. M.					

Organisation :
Contact :
Service Demandeur :
Service Administratif et Financier :
Adresse : **Pays:**.....
Téléphone : **Fax :**

Tarifs : 350 000 F CFA HT (300 000 F HT à partir de trois inscrits)

Inclus : Formation de trois jours, pauses café, repas de midi, support de cours,

Règlement :

- **Ci-joint un chèque deà l'ordre de GCENT**
- **Le règlement sera effectué par virement bancaire sur le compte 7040811410657101/ ECOBANK**

Signature et cachet de l'entreprise :

J'ai pris connaissance des modalités d'inscription.

A Le

Nous vous ferons parvenir la confirmation d'inscription dans les meilleurs délais.