



Fidéliser sa clientèle



Mise à jour le 27/03/2026

Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera en capacité de :

- Découvrir des méthodes et des outils pour comprendre les attentes de ses clients, assurer un bon suivi client et traiter efficacement leurs réclamations
- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client
- Identifier les pratiques qui fidélisent les clients
- Réaliser une enquête de satisfaction

Public

Commercial, Vendeur ou Assistante Commerciale en poste ou en devenir

Programme | Jour 1 – Atelier Compétences

Fidéliser son client

- Le client au cœur de l'activité
- Les principaux outils d'écoute
- L'identification des besoins du client
- La relation satisfaction/fidélité



Identifier les conditions pour fidéliser les clients

- Mettre en place « les essentiels »
- Établir des rituels. Utiliser les « soft skills »
- Préparer son état d'esprit
- Savoir répondre à la dialectique du client

Définir une stratégie de fidélisation

- Déterminer vos clients cibles suivant leur importance, leur possibilité de développement ou leur rentabilité
- L'efficacité du service client
- La personnalisation de la relation client
- La récompense de la fidélité du client
- Mettre en place un programme de fidélisation
- L'objet du programme de fidélisation
- Les raisons du choix de la cible commerciale
- La planification des actions de fidélisation

Évaluer la satisfaction clients

- Les réclamations
- Le choix des priorités d'amélioration
- La mesure des résultats clients
- Les formulaires d'enquête

Programme | Jour 2 – Mise en pratique

Accompagnement à la mise en place d'une stratégie de fidélisation

- Décliner la stratégie de fidélisation de son entreprise ou de son activité
- Réaliser une enquête de satisfaction

DURÉE & DATES

2 jours soit **14 heures**

- 10-11 septembre 2026

Pour être informé d'éventuelles dates supplémentaires ou organiser une formation sur votre site : [Écrivez à formationcontinue27@normandie.cci.fr](mailto:formationcontinue27@normandie.cci.fr)



COÛT INTERENTREPRISES

900 € net de taxe / pers.

EFFECTIFS INTERENTREPRISES

Min. : 4 participants

Max. : 8 participants

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et échanges, mises en situation, jeux pédagogiques, exercices
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format papier ou numérique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Signature de feuilles d'émargement.
- Évaluation sous forme de questions orales ou écrites (QCM), mises en situation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation.

ENCADREMENT

Consultant Formateur en Techniques Commerciales.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

[Retrouvez notre charte d'accueil des personnes en situation de handicap en cliquant ici](#)

MODALITÉS D'INSCRIPTION

[Retrouvez toutes les modalités d'inscription à nos formations en cliquant ici](#)

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

[Vous souhaitez savoir comment se déroule une formation à la CCI Portes de Normandie ? Cliquez ici pour en connaître le déroulement.](#)

TAUX DE RÉUSSITE AUX CERTIFICATIONS

[Cliquez ici pour découvrir les taux de satisfaction à nos formations](#)

BESOINS D'INFOS



DANS LE MEME DOMAINE

[Adopter une stratégie commerciale et définir un plan d'action](#)

[Fidéliser sa clientèle](#)

[Maîtriser les techniques de ventes et de négociation \(éligible CPF\)](#)

[Maîtriser l'entretien de vente](#)

[Négocier et défendre ses marges](#)

[Optimiser l'accueil client](#)

[Prospecter : la découverte du client](#)

[Stratégie de communication et sa déclinaison sur le Web](#)

[Réaliser une étude de marché](#)

[Traiter efficacement les réclamations](#)

[ACCUEIL](#)