Fidélisation de son réseau et développement de son portefeuille clients

L'enjeu de la fidélisation. Les bases en prospection commerciale

Posture de conseil & relation client

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Repérer les enjeux et leviers de la fidélisation client
- Définir son plan de développement commercial (pour proposer un service global plus performant aux adhérents)
- Se présenter lors d'approches directes et indirectes
- Découvrir les techniques de prospection

Programme

- L'approche directe : la prise de RDV, individualiser l'approche, clarifier ses objectifs
- Les techniques d'approches indirectes : réseau, réunions, recommandations, campagnes de promotion, veille
- Le suivi de la vente et la satisfaction client. Focus sur les difficultés, SAV
- L'enjeu fidélisation : l'état des lieux agreste, le risque de désaffection des clients, le risque commercial entreprise.
- Cartographier les parcours clients (segmentation, canaux de communication, étapes de découvertes, de planification, anticiper les points de vigilance et les actions à mettre en œuvre, historique).
- Les principes de Cialdini, dont la réciprocité
- Etablir des standards de services (valoriser l'engagement)
- La transformation commerciale de la fidélisation (mes objectifs de taux de pénétration, les techniques de négociation, contrepartie…)
- Le Rendez-vous annuel stratégique : bilan, découverte confrontante, mise en projection et plan de collaboration.
- Être dans le SCOP : Surprendre, Continuer, Ouvrir, Planifier. La planification de sa présence à l'esprit client (téléphone, réunion, réseaux, applications …)
- La méthode commerciale illustrant les étapes est AIDA (Attirer, Intérêt, Désir, Achat)
- La prospection : travailler sa présentation et son argumentaire d'accroche

Précisions

Nous contacter pour la mise en oeuvre de la formation : 3 mois de délai d'accessibilité.

Filière(s) :

Public : Toute personne amenée à valoriser des produits ou services auprès des agriculteurs (Techniciens d'insémination, conseillers en élevage, expert produit, responsable d'équipe…)

Prérequis

Aucun

Dates : 18 mars 2025 - 18 mars 2025

Durée : 1 jour

Lieu : Paris

Tarifs * : 330€ HT par stagiaire
** Les tarifs s'entendent par stagiaire hors frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des formateurs et des participants*

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques, échanges en groupe, jeux de rôles

Nouveauté : Oui

Evaluation

- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Evaluation des acquis : auto-évaluation

© Droits réservés Eliance Formation
Maison Nationale des Eleveurs - 149 rue de Bercy 75595 Paris cedex 12
Tel : 01 81 72 16 80

© Droits réservés Eliance Formation