

Marketing

Elaborer un programme de fidélisation efficace

Durée : 2 jours

Agenda : Dates sur mesure

Format : Présentiel ou en mixte présentiel / distanciel (full distanciel non recommandé)

Tarif : [Nous contacter](#) pour un devis personnalisé pour une formation sur mesure

Objectifs de la formation

Objectif général

- Appréhender la méthodologie, les outils et les concepts clés pour construire un programme de fidélisation efficace, c'est-à-dire attractif pour vos clients et adapté aux enjeux de votre entreprise

Objectifs détaillés

- Appréhender les concepts clés de la fidélisation des clients en entreprise et des programmes de fidélisation
- Connaitre les différentes étapes d'élaboration d'un programme de fidélisation et les outils associés
- Partager des exemples concrets de programmes de fidélisation et se nourrir des dernières tendances du marché

À qui s'adresse la formation ?

Public visé

Entreprises : responsables et opérationnels Marketing

Niveau

Tous niveaux

Pré requis

Cette formation ne nécessite pas de pré requis

Programme de la formation

Une formation se déroulant sur 2 jours décomposés en 7 modules, avec des exercices pratiques organisés autour d'un cas fil rouge.

Module 1 : Concepts clés de la fidélisation des clients

- Comprendre les enjeux de la fidélisation des clients et des programmes de fidélisation
- Appréhender les différentes typologies de programme de fidélisation
- Présentation du cas pratique fil rouge suivi pendant les 2 jours de formation

Module 2 : Définir les cibles prioritaires et les objectifs du programme de fidélisation

- Bien connaître son portefeuille clients et identifier ses cibles prioritaires
- Définir les objectifs propres à chacune des cibles prioritaires

Module 3 : Choisir la mécanique de fidélisation et concevoir l'offre

- Choisir la mécanique de fidélisation la mieux appropriée aux objectifs
- Décliner les constituants de l'offre à partir de la mécanique (éligibilité, générosité, récompenses, support...)

Module 4 : Formuler la promesse client et les bénéfices associés

- Valoriser son offre au travers d'un storytelling mettant en avant les attendus et bénéfices client

Module 5 : Construire le plan d'animation du programme de fidélisation

- Appréhender le pas à pas d'élaboration du plan d'animation du programme (enrôlement, animation, réactivation, sortie de programme)

Module 6 : Etablir le BP de votre programme

- Appréhender les éléments clés de la modélisation du programme
- Définir les KPI et les outils de suivi des résultats

Module 7 : Structurer et mener votre projet

- Savoir organiser et piloter son projet aux différentes phases (préparation, lancement, suivi)

Pédagogie et Adaptation

Méthode pédagogique

Cette formation alterne présentation de concepts, méthodes et outils nécessaires à la conception d'un Programme de fidélisation, réalisation d'exercices pratiques organisés autour d'un cas fil rouge et échanges stagiaires - formateur.

La formation est alimentée par de nombreux exemples de Programmes de fidélisation issus du Benchmark Vertone des programmes de fidélisation (benchmark multi secteurs, mis à jour tous les 2 ans et unique sur le marché). Un support de formation est remis systématiquement aux stagiaires.

Adaptation de la formation

La formation peut s'adapter aux besoins de l'entreprise :

- Ajustement de la durée des modules aux besoins des stagiaires
- Personnalisation des supports et des outils proposés (mise à la charte / logo de l'entreprise)
- Conception de cas pratiques basés sur les données transmises par l'entreprise

Informations pratiques

La formation se fera dans nos locaux (Paris 16e), dans un lieu adapté à la formation ou dans les locaux de l'entreprise, et/ou en visio .

Chaque session peut accueillir un nombre maximal de 12 participants.

Evaluation des acquis de la formation

La progression des participants est évaluée tout au long de la formation à travers divers dispositifs d'évaluation adaptés (QCM, mises en situation, travaux pratiques, auto-évaluations, ...).

Un certificat de réalisation est remis à l'issue de celle-ci.

Évaluation de la satisfaction

La satisfaction est évaluée en fin de formation.

Financement

Cette formation peut faire l'objet d'un financement par l'OPCO dont dépend l'entreprise sous réserve d'éligibilité et d'acceptation de la demande. La demande de prise en charge doit être déposée par l'entreprise avant le début de la formation.

Accessibilité et Handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations, consultez notre rubrique [Accessibilité](#) ou contacter notre référent handicap à l'adresse institut-referenthandicap@vertone.com