



Fidélisation client : placement de la carte de fidélité

Cette formation permet de maîtriser les fondamentaux sur les attitudes de service face à un client afin d'améliorer leur satisfaction et leur fidélisation.



Informations générales

Durée : 3,50 heures

Profils des stagiaires : Employé(e) libre-service, Futur(e) employé(e) libre-service, Hôtesse de caisse, Autres personnes en contact avec la clientèle

Nombre de participants par session : 6 maximum

Pré-requis : Aucun



Objectifs pédagogiques

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de : Connaître les enjeux de la satisfaction client ; Maîtriser les fondamentaux sur le placement de carte de fidélité.



Contenu de la formation & Aptitudes développées

Introduction sur la satisfaction client :

- Les enjeux de la satisfaction client : les impacts pour l'entreprise d'un client satisfait et mécontent ;
- Les éléments de mesure de la satisfaction client : NPS, enquête, réseaux, Google,...

Maîtriser les fondamentaux sur le placement de carte de fidélité :

- Les enjeux du placement de la carte de fidélité ;
- Connaître les avantages et le fonctionnement de votre programme de fidélité. Training : Création d'un argumentaire de présentation de la carte de fidélité ;
- Savoir communiquer et inciter l'adhésion à une carte de fidélité. Training : Mise en situation d'un placement de carte de fidélité avec un client ;
- Identifier les bons moments pour aborder les avantages de la carte de fidélité.



Organisation de la formation



Équipe pédagogique

Nos intervenants sont des experts dans les domaines de la vente et de la communication. Leurs expériences professionnelles (Directeur: Manager ou Gérant de magasin) et leurs diplômes/formations dans le domaine du commerce: management et de la gestion font d'eux des formateurs passionnés et terrain qui vous apporterons des compétences par leur partage d'expériences mais également au travers de jeux de rôle en situation réelle de travail. La responsable pédagogique de L'ORGANISME DE FORMATION s'assurera de la bonne organisation et du bon déroulé pédagogique de la formation et peut être contacté à tout moment par le client: stagiaire ou intervenant pour répondre à vos besoins.



Accessibilité

L'ORGANISME DE FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de cette formation à tous. Pour accompagner au mieux les Personnes en Situation de Handicap, nous vous remercions de vous rapprocher de notre Référent Handicap pour étudier avec vous les conditions d'adaptations de la formation.



Moyens pédagogiques & techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation ;



- L'intervenant utilisera son PC et son vidéo projecteur, si besoin ;
- Pour les formations en intra : utilisation du matériel et des spécificités des locaux pour réaliser les mises en situation ;
- Un support dématérialisé est remis au stagiaire selon les besoins.
- Modalités pédagogiques : Démonstrative, pédagogie inversée et interrogative. Ces modalités peuvent être adaptées le jour de la formation en fonction des besoins des stagiaires et du formateur.

Suivi & évaluation des résultats

- Une feuille de présence élargée sous forme de QCM en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau des acquis sur la thématique ;
- Des questions écrites sous forme de QCM en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau des acquis sur la thématique ;
- Une évaluation en cours de formation peut se réaliser de différentes manières selon le contenu de la formation : mises en situation, quiz, exercice pratique ;
- Une évaluation de la satisfaction à chaud de chaque stagiaire est réalisée en fin de formation ;
- Une attestation de suivi de formation sera adressée aux participants.

Délai d'accès

Le délai d'inscription à la formation est au minimum de **2 semaines** avant la date de réalisation.

Modalités d'évaluation & Indicateurs qualité

La formation est sanctionnée par : Remise d'un Certificat de réalisation aux stagiaires après la formation par L'ORGANISME DE FORMATION. Il est possible de poursuivre cette formation avec d'autres modules.

Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis tout au long de la formation et QCM sur les connaissances acquises en fin de formation.

Indicateurs Qualité : Note de la formation : / 10