

# Maitriser le marketing, la relation et la fidélisation client

## Commerçant

Référence de la formation : **C703**

Villes : **Strasbourg, Mulhouse, Colmar**



**En présentiel ou à distance**    **Accessible**

Durée : **1 jour (7 heures)**

Tarif Inter : **490 € net**

[Tarif intra sur demande](#)

Mise à jour le 20 mars 2025

## Objectifs de la formation

- Maitriser les bases du Marketing
- Elaborer des mailings et des E-mailings
- Maitriser sa prospection téléphonique
- Savoir utiliser le SMS comme outil marketing

## A qui s'adresse la formation ?

### Public

- Tout commerçant et vendeur en magasin de détail

### Pré-requis

- Bonne pratique d'internet

## Les points forts de la formation

- Public exclusivement Commerçants et vendeurs en magasin de détail
- Formation opérationnelle incluant des exercices pratiques
  
- Formateur Commerçant qui connaît les problématiques spécifiques du métier et la clientèle des particuliers

## Programme de la formation

### 1. Technique de base de la vente

- Percer les motivations de son client
- Comprendre les typologies de clients
- Définir le profil de l'acheteur et piloter la vente
- Comprendre les nouvelles habitudes et attentes des clients
- Séduire et convaincre son client

### 2. Eléments qui constituent la satisfaction client

- Accueillir le client
- Conseiller et orienter les choix du client
- Mesurer la satisfaction client

### 3. Travail sur la confiance

- Soigner l'image de son magasin ou de sa marque
- Assurer qu'un client ne dérange jamais
- Avoir l'attitude d'écoute et de compréhension du client
- Assurer son service « après-vente »

### 4. Outils pour rester en contact avec les clients

- Mailing
- E-mailing
- SMS

### 5. Incitations et récompenses

- Faire de son client un prescripteur
- Utiliser les cartes de fidélité et promotions clients fidèles

### 6. Outils promotionnels

- Adapter sa communication à sa clientèle
- Mettre en place un calendrier d'actions marketing

## Modalités de la formation

### Modalités pédagogiques

Apports théoriques et applications concrètes

Exemples et échanges

Application et mise en œuvre

### Évaluation des connaissances

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d'application, des simulations ou des études de cas

### Organisation

Formation à distance ou en présentiel

### Validation de la formation

ATTESTATION D'ÉVALUATION DES ACQUIS

ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

## Chiffres clés

**92 %**

de recommandation en 2023

**90.5 %**

de satisfaction en 2023

**6606**

nombre de stagiaires en 2023