

# Formation

## Fidéliser ses clients

Durée 7 heures (1 jour en présentiel)

### Public concerné :

- Toutes personnes exerçant un métier d'encadrement dans un service d'aide à domicile.

### Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

### Objectifs :

- Comprendre les enjeux de la fidélisation client
- Cerner les enjeux de l'expérience client
- Maîtriser les outils et attitudes de fidélisation client
- Appréhender la gestion des insatisfactions client
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation client

### Compétences visées :

- Maîtriser les techniques de fidélisation
- Acquérir les bonnes postures de fidélisation
- Développer son sens commercial
- Maîtriser les outils au processus de vente
- S'approprier les fondamentaux de la relation client

**Méthodes et moyens** : Le stage alterne exposés théoriques, mises en situation, jeux de rôle, études de cas pratiques et échanges à partir de l'expérience des apprenants. Les supports utilisés seront ceux d'ACTITUDE.

**Evaluation et validation** : Evaluation des connaissances au début de la formation et évaluation des acquis à la fin de la formation. A l'issue de la formation, les participants recevront une attestation individuelle de formation.

**Evaluation des résultats** : chaque participant recevra un formulaire d'évaluation à l'issue de la formation. Un questionnaire à froid sera proposé à l'entreprise afin de mesurer les acquis de la formation et de permettre une réflexion sur les actions à mettre en œuvre.

**Le formateur** : L'encadrement de cette formation est assuré par un(e) formateur(trice) expert(e) du service à la personne, avec plus de 10 ans d'ancienneté dans ce secteur en tant que responsable d'agence et formateur.

**Durée et modalités de la formation** : La durée totale de la formation est 7 heures de face à face pédagogique : réparties en 1 jour.  
L'effectif maximum est de 10 stagiaires.



## PROGRAMME

### Vendre des prestations de service à la personne

Jour 1	Désignation
Matin 8h30 – 12h	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ouverture de la formation</li><li>✓ Présentation du formateur, des apprenants, du programme, des objectifs et enjeux de la formation et recueil des attentes</li><li>✓ Notion et objectifs de la fidélisation client</li><li>✓ L'expérience client (définition et leviers)</li><li>✓ Vos expériences client</li></ul>
Après-Midi 13h30 – 17h	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Expérience client réussie VS expérience client ratée</li><li>✓ Les règles d'or de la fidélisation client</li><li>✓ Reconnaître et traiter une insatisfaction client</li><li>✓ Etablir votre plan d'action fidélisation</li><li>✓ Clôture de la formation : bilan et recueil du ressenti des apprenants</li></ul>