



Bloc de compétence :

Fidélisez 🖱️ Vendez + 🖱️ Respirez

Module : 1

Fidéliser, boucler la boucle de la vente moderne

Une formation à la stratégie numérique pour transformer ses processus de
service

by TSM The Sales Machine



Document actualisé le 18/01/2023



Description générale

Public : Directeur commercial, Customer Success Manager, Directeur services

Prérequis : Aucun

Durée : 1 journée

Objectifs : Favoriser la fidélisation des clients, favoriser l'autonomie des clients et améliorer l'expérience client.

Programme

Fidéliser vos clients et boucler la boucle de la vente moderne

La satisfaction client est la clé de la croissance de votre entreprise.

Optez pour des stratégies pour mieux servir vos clients. Adoptez les processus qui améliorent la satisfaction de vos clients pour mieux les fidéliser.

1 - Modéliser le parcours idéal de vos clients, optez pour une vision 360° du client

- Aligner les équipes de services et de vente avec la méthode C.A.R.E
- Opter pour les principaux indicateurs de suivi et de mesure de la performance de vos processus de suivi de la relation client.
- Comprendre comment les outils de services (tickets, NPS, FAQ, Conversation...) permettent d'augmenter la satisfaction des clients et de développer les ventes pour générer une croissance durable.

2 - Bâtir les processus de suivi et de satisfaction client avec la méthode C.A.R.E

- Dans la phase de conversion, démontrez la valeur de vos solutions avec des "Proof of concept" ou des démonstrations.
- Dans la phase d'acquisition, soignez les nouveaux clients avec des parcours d'"onboarding" optimisés, des enquêtes de satisfaction, du "nurturing". Le but 🙌 devenir un fournisseur stratégique.



- Dans la phase de rétention, améliorez l'expérience utilisateurs et fidélisez vos clients avec des systèmes de tickets agiles et une qualité du support irréprochable.
- Dans la phase d'extension, développez votre base installée avec des programmes ambassadeurs, ou des programmes partenaires intelligents. Favorisez ainsi vos actions d' "up-selling" et "cross-selling" pour développer votre base installée.

Organisation de la formation

Délais d'accès : 15 jours ouvrés avant le début de la formation (durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation)

Nombre maximum de stagiaires : Jusqu'à 4 personnes

Modalité : En présentiel, à distance, mixte

Accessibilité : Accès PMR.

Vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent handicap Régine Blanchard : 06 07 468 401 ou par mail : regine.blanchard@thesalesmachine.eu

Intervenant : Régine Blanchard, Marc Bellot

Méthodes mobilisées : Théorie, ateliers de réflexion collective

Moyens techniques : Ordinateur, vidéoprojecteur, Google Meet

Ressources pédagogiques :

- Le support de cours
- La plateforme de démonstration Hubspot, Neodeal, LinkedIn

Modalités d'évaluation :

- **En amont de la formation :** questionnaire de positionnement
- **Pendant la formation :** Mise en pratique à partir de situations de terrains
- **Fin de formation :** évaluation du transfert des acquis pour valider la mise en œuvre
Test de validation des acquis

Satisfaction des bénéficiaires : Questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

Assiduité : Attestation individuelle de formation. Certificat de réalisation



Tarifs : Intra-entreprise : 1.200 euros HT par participant ou sur devis

Lieux de la formation : Client

Contact : Régine Blanchard : 06 07 468 401 ou
par mail : regine.blanchard@thesalesmachine.eu