



**MERCURI**  
international

Mercuri International

Fidéliser et  
développer vos clients



# FIDÉLISER ET DÉVELOPPER VOS CLIENTS

## OBJECTIFS

- **Développer une démarche proactive de fidélisation pour renforcer la solidité et la rentabilité de la relation client.** Cette formation permet de mesurer la fidélité au-delà de la satisfaction, d'identifier les clients à risque et de bâtir une stratégie offensive sur les comptes à fort potentiel. Les participants apprennent également à mobiliser les services internes pour faire de la fidélisation un véritable levier collectif de performance.

## CONTENU

- **Les enjeux de la fidélisation :** comprendre les leviers de la fidélité client et leur impact sur la performance commerciale.
- **Évaluer la solidité de la relation :** mesurer la fidélité au-delà de la satisfaction et identifier les signaux de risque.
- **Construire un processus de fidélisation :** définir les priorités, les actions clés et les indicateurs de suivi pour les clients à enjeu.
- **Adapter sa démarche commerciale :** ajuster son approche selon le niveau de maturité et les attentes du client.
- **Faire de la fidélisation un effort collectif :** mobiliser les services internes et transformer la fidélisation en projet d'équipe.

## PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tout commercial souhaitant consolider et développer son portefeuille clients. Elle permet d'analyser objectivement la solidité de son capital client, de construire une démarche offensive de fidélisation et de définir les actions prioritaires à mettre en œuvre.

## PUBLIC CIBLE

- Tous les commerciaux qui souhaitent améliorer leurs techniques de fidélisation.

## DURÉE

- 2 jours (14 heures)

## FORMAT

- Présentiel ou distanciel ou 100% digital selon les besoins.

## PEDAGOGIE

- Auto-diagnostic des pratiques de fidélisation pour identifier les leviers de progression. Alternance d'apports méthodologiques et de mises en pratique sur les cas réels des participants. Échanges d'expériences pour enrichir les bonnes pratiques, complétés par un plan de développement personnel en fin de session.