



Chambres  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**

FORMATION  
DIGITALE  
TUTORÉE

## PROSPECTER ET FIDÉLISER MA CLIENTÈLE



### PUBLIC

Chef d'entreprise, conjoint  
collaborateur, associé, salarié,  
créateur d'entreprise



### MODALITÉS

E-learning  
sur la plateforme CMA



### ACCOMPAGNEMENT

Tutorat à distance  
par un expert métier CMA



### DURÉE

4 heures

**Cette formation vous intéresse ?**

Contactez votre Chambre de Métiers et de l'Artisanat

 [www.artisanat.fr](http://www.artisanat.fr)



## Pourquoi suivre cette formation ?

Cette formation va vous permettre d'augmenter votre portefeuille clients et ainsi de développer votre chiffre d'affaires !

Se familiariser à l'essentiel du marketing, utiliser tous les outils digitaux et traditionnels à votre disposition pour mettre votre expertise et vos prestations en valeur en répondant aux besoins clients... et les fidéliser grâce à une communication adaptée. Cette formation va vous y aider !



### Objectifs pédagogiques

- Identifier et exploiter ses atouts marketing
- Utiliser les leviers stratégiques de développement de sa clientèle.
- Appliquer les outils et techniques de prospection et de fidélisation de sa clientèle

### Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

### Votre parcours en 4 étapes



Je **m'inscris via le formulaire en ligne ou directement auprès de ma CMA** : je contractualise avec un conseiller afin d'avoir un accès immédiat à ma formation.



Je **me connecte à ma formation** à partir des informations reçues dans le **mail d'inscription**, l'accès est ouvert 30 jours.



Je **suis ma formation en ligne**. Je pose des questions à mon tuteur. Je réponds aux quiz d'évaluation.



Je **reçois mon attestation de réussite à 2 conditions** :

- suivre l'intégralité de la formation en ligne ;
- obtenir le score de réussite à l'évaluation finale.

*Formation accessible aux personnes en situation de handicap.  
Nous contacter pour plus d'informations.*

### Coût de la formation

- **Tarif : 120 euros montant net\***

Possibilité de prise en charge financière selon votre statut

\* Régime d'exonération de TVA.

### Programme de la formation

#### S'APPROPRIER LES BASES DU MARKETING

- Pourquoi fidéliser et prospecter
- Appréhender les principes généraux du marketing
- Adapter sa stratégie commerciale à sa clientèle
- Citer les composants du marketing client
- Intégrer la fidélisation au cœur de la stratégie marketing
- Evaluation

#### UNE BOÎTE À OUTLS POUR DEVELOPPER LA PROSPECTION ET LA FIDÉLISATION DE VOTRE CLIENTÈLE

- Améliorer le service à la clientèle
- Augmenter la fréquentation de son site Web ou de son point de vente
- Organiser des ventes promotionnelles
- **Utiliser des outils du marketing digital** : créer une communauté 2.0, communiquer sur les réseaux sociaux
- **Utiliser les outils du marketing traditionnel** : le fichier client, le CRM, la communication traditionnelle, la participation à des salons ou événements
- Travailler son argumentaire commerciale
- Mobiliser les différents outils pour la fidélisation clientèle