

El Lolita Ghilione

257 avenue Charles Gantelme
83200 Toulon
Email : formation@lolitaghilione.fr
Tel : +33629993778



Développer et fidéliser sa clientèle

Vous voulez développer votre portefeuille et pérenniser vos relations commerciales ? Cette formation vous guide pas à pas pour adopter la posture commerciale gagnante, prospecter efficacement, mener des entretiens clients percutants et bâtir un plan de fidélisation qui transforme vos clients en ambassadeurs.

Tarif

L'ingénierie pédagogique étant faite sur mesure, le tarif sera établi en fonction des besoins de l'apprenant et figurera sur les documents contractuels tels que le devis, la convention de formation ou le contrat de formation.

Durée

3.00 jour(s), soit 21.00 heures (sur la base d'une journée de 7 heures).

La période ou les dates de formation figurent sur les documents contractuels (devis, convention ou contrat de formation).

Profils des apprenants

Public concerné :

- Toute personne amenée à prospecter, vendre ou suivre un portefeuille clients dans le cadre de son activité

Prérequis :

- Maîtriser les bases de la communication professionnelle orale et écrite
- Être à l'aise avec les outils bureautiques et/ou numériques de base

Accessibilité et délais d'accès

Inscription sur demande, lors de l'appel découverte, par mail (formation@lolitaghilione.fr) ou par téléphone au 06 29 99 37 78 auprès de Lolita Ghilione. L'accès à la formation s'effectue selon le planning de l'apprenant, au plus tard 15 jours après ta demande.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Afin d'étudier les modes de compensation nécessaires et d'adapter au mieux la formation, merci de contacter la référente handicap, Mme Lolita Ghilione, par téléphone au 06 29 99 37 78 ou par mail à l'adresse formation@lolitaghilione.fr.

Qualité et indicateurs de résultats

Les indicateurs de résultats sont transmis sur demande. Les taux de satisfaction, de réussite et le nombre d'apprenants seront diffusés début 2026.

Objectifs pédagogiques

- Adopter une posture commerciale professionnelle et engageante
- Identifier, segmenter et approcher efficacement des prospects qualifiés
- Créer un climat de confiance et identifier précisément les besoins du client
- Présenter une offre claire et gérer les objections pour conclure l'entretien
- Construire un plan de fidélisation personnalisé à partir des moments clés du parcours client
- Mettre en œuvre des actions de réactivation et de recommandation/affiliation

Contenu de la formation

Catégorie : Vente

El Lolita Ghilione

257 avenue Charles Gantelme

83200 Toulon

Email : formation@lolitaghillione.fr

Tel : +33629993778



- Module 1 : Maîtriser les fondamentaux de la prospection
 - Comprendre la cartographie du parcours client et l'importance de l'acquisition
 - Identifier ses cibles et segmenter son marché
 - Construire et qualifier un fichier prospects pertinent
 - Choisir les bons canaux : prospection terrain, téléphonique, digitale, réseaux sociaux
 - Formuler une accroche qui capte l'attention dès les premières secondes
 - Se présenter et s'introduire avec impact
 - Adopter une posture commerciale qui inspire confiance
- Module 2 : Conduire un entretien client structuré
 - Préparer un entretien : objectifs, argumentaire, supports, structure
 - Démarrer l'entretien dans un climat de confiance
 - Poser les bonnes questions pour comprendre les besoins réels
 - Faire une démonstration produit ou service convaincante
 - Présenter son offre de manière claire et percutante
 - Gérer les objections avec aisance
 - Conclure l'entretien et confirmer les prochaines étapes
- Module 3 : Fidéliser et générer des recommandations
 - Comprendre pourquoi fidéliser coûte moins cher que prospecter
 - Cartographier le parcours client après achat et les moments clés du suivi
 - Construire un plan de fidélisation personnalisé
 - Réactiver les clients inactifs par des relances ciblées
 - Mettre en place un programme de recommandation efficace
 - Utiliser l'affiliation pour développer son réseau d'ambassadeurs

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Formatrice et dirigeante de l'organisme de formation : Lolita Ghilione

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Les formations pourront être dispensées en présentiel ou en distanciel via l'outil de visio conférence "Zoom". Dans ce cas-là, un équipement informatique est requis, tel qu'un ordinateur ou une tablette équipée d'une webcam et d'un micro, ainsi qu'une connexion Internet de bonne qualité.
- Avant la formation : évaluer les connaissances initiales et les besoins des apprenants Lors d'un entretien découverte en visioconférence avec la formatrice, les connaissances initiales, les besoins, attentes et enjeux de l'apprenant seront analysés et les prérequis seront vérifiés. Les apprenants rempliront un questionnaire de pré-formation pour adapter le contenu à leurs intérêts et évaluer leur niveau sur la thématique de la formation.
- Pendant la formation : évaluer en continu et valider la compréhension en temps réel Les apprenants bénéficieront d'un apport théorique avec un support papier et numérique. Ils seront soumis à des exercices pratiques, des travaux de groupe, des mises en situation et des échanges sur leurs pratiques professionnelles dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de leurs connaissances et compétences au regard des objectifs visés.
- À l'issue de la formation : évaluer les connaissances acquises et la satisfaction à chaud Un quiz d'évaluation permettra de vérifier l'acquisition des compétences en lien avec les objectifs visés par le programme. Un questionnaire de satisfaction permettra de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation. Un certificat de réalisation sera remis à chaque apprenant.

Contact de la formation

Lolita GHILIONE : 06 29 99 37 78 / formation@lolitaghillione.fr.

Dernière mise à jour du programme : 13/08/2025