

FIDELISER LE CLIENT

Contexte : PME-PMI disposant d'un portefeuille client sur un secteur fortement concurrentiel, intervenant dans le secteur du service ou produisant des produits n'intervenant pas directement dans un processus de transformation directe.

Objectif : Développer une démarche pour conserver ses clients existants et créer de la valeur à son client

Schéma de mise en œuvre et méthode :

Phase 1 : Lancement et fixation des objectifs

Phase 2: Etat des lieux

Objectif : Etablir objectivement et avec certitude les caractéristiques de la situation actuelle

[Module 1 : Analyse de la concurrence](#)

Module 2 : Analyse de la clientèle

Module 3 : Analyse de la commercialisation

Module 4 : Analyse des produits et services

Résultats et validation : La situation actuelle est définie par des constats de faits.

Phase 3 : Diagnostic

Objectif : Découvrir et faire ressortir les points d'amélioration

Résultats et validation : Les axes de progrès hiérarchisés sont connus et validés

Phase 4 : Plan d'amélioration

Objectif : Trouver les solutions les plus adaptées pour améliorer la situation sur chacun des axes de progrès

Résultats et validation : Le plan d'amélioration est fixé et validé

Phase 5 : Mise en place du plan d'amélioration

Objectif : Maîtriser la réalisation du plan d'amélioration

Résultats et validation : les actions d'amélioration sont réalisées et validées

Phase 6 : Suivi des performances

Objectif : Suivre les performances du plan d'amélioration, et éventuellement le compléter

Résultats et validations : Les écarts aux objectifs sont analysés et des actions complémentaires engagées

Effets attendus :

Outils de fidélisation client adaptables au salarié
Objectif global pour l'entreprise

Ressources nécessaires :

Fichier clients et analyse comptable antérieure
Processus commercial
Outil informatique
Bureau
Salle de réunion

Outils de référence :

Analyse de la valeur
Méthode de créativité
BDNS®
Méthode de travail en groupe Bibliographie : La loyauté

Durée :

1 jour + 6 à 8 demi-journées individuelles