



Fidéliser Durablement ses Clients

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/fideliser-durablement-ses-clients>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC210

 CATÉGORIE
Stratégie Commerciale

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Développer une démarche construite pour fidéliser les clients
- ✓ Maîtriser les outils de fidélisation de la clientèle

POUR QUI ?

- ✓ Manager commercial
- ✓ Responsable Grands Comptes
- ✓ Key account manager
- ✓ Responsable marketing
- ✓ Responsable clientèle
- ✓ Responsable commercial



Programme détaillé

1 / Les fondements de la fidélisation

- L'évolution des clients
- Les enjeux, concepts et définition de la fidélisation
- Les objectifs d'une politique de fidélisation

2 / Comment faire fructifier le capital "client"

- Connaître ses clients pour mieux répondre à leurs attentes
- Offrir un service de qualité
- Établir une relation de confiance
- Promouvoir ses produits ou fidéliser ses clients ?

3 / Conquérir de nouveaux clients et définir la stratégie de conquête

- Les techniques spécifiques : le géomarketing, le marketing viral et l'asilage

4 / Mettre en oeuvre des actions de fidélisation auprès de ses clients

- Bien connaître ses segments de clientèle pour un ciblage efficace
- Fidéliser par le service : la reconnaissance, clients privilégiés ?
- Appréhender la notion de fidélisation par l'offre
- Promotion
- Tarifs
- Produits et services
- Connaître les outils de fidélisation du marketing direct

- Couponing
- Newsletter
- Mailing
- Concours
- Parrainage
- Événement

5 / Reconquérir d'anciens clients

- Principales stratégies de reconquête et supports de communication adéquats

6 / Optimiser le service clients

- Concevoir la fidélisation
- Assurer une gestion performante
- Définir concrètement ses exigences de qualité
- Rester en alerte

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 10 au 11 Déc. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

📞 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : contact@maroc-performance.com

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 22/10/2026 — Réf : MC210
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance