



## Prospecter et fidéliser votre clientèle

Référence : BFC\_FOR\_PROSPECTER\_FIDELISER

Thématique : Développement d'entreprise

### Objectif

**Identifier et exploiter vos atouts marketing**

**Utiliser les leviers stratégiques de développement de votre clientèle**

**Appliquer les outils et les techniques de prospection ou de fidélisation de votre clientèle**

### Public

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

### Programme

#### 1. Appropriiez-vous les bases du marketing

- Fidélisez et prospectez
- Appréhendez les principes généraux du marketing
- Adaptez votre stratégie commerciale à votre clientèle
- Citez les composants du marketing client
- Intégrez la fidélisation au cœur de votre stratégie marketing
- Evaluation

#### 2. Développez la prospection et la fidélisation de votre clientèle

- Améliorez votre service clientèle
- Augmentez la fréquentation de votre site web ou de votre point de vente
- Organisez des ventes promotionnelles
- Utilisez les outils du marketing digital : créez une communauté 2.0 et communiquez sur les réseaux sociaux
- Testez les outils du marketing traditionnel : le fichier client, le CRM, la communication traditionnelle, la participation à des salons ou à des événements
- Travaillez votre argumentaire commercial
- Mobilisez les différents outils de la fidélisation clientèle

## Prérequis et niveau de connaissance préalable

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Nos formations digitales sont accessibles à partir d'une plateforme sur Internet. Pour en bénéficier, vous devez disposer d'une adresse e-mail valide, d'une connexion internet, d'un ordinateur équipé d'un navigateur et de systèmes d'exploitation adaptés \*

\* Nos formations ont été conçues pour être visualisées à partir d'un ordinateur pour plus de confort d'utilisation. Le fonctionnement à partir d'un smartphone ou d'une tablette est possible mais ne garantit pas l'ergonomie nécessaire pour un apprentissage optimal ni l'accès à toutes les fonctionnalités ou ressources.

## Suivi et évaluation de l'action de formation

Plusieurs évaluations sont proposées tout au long de la formation pour s'assurer de manière pédagogique que les connaissances sont bien comprises :

- Quiz d'auto-évaluation à la fin de chaque module
- Quiz d'évaluation finale

## Durée

4 heures

## Coût de la formation

120 €

Possibilité de prise en charge financière selon votre statut, [nous contacter](#).

## Modalités d'inscription et délais d'accès

### 1. Demande d'information

Remplissez le formulaire de demande d'informations afin d'être contacté par un conseiller CMA proche de chez vous.

### 2. Inscription à la formation

Échangez avec votre conseiller CMA proche de chez vous pour compléter votre formulaire d'inscription.

### 3. Financement

Soyez guidé et accompagné par votre CMA pour faire financer votre formation.

Téléchargez la présentation du module en [cliquant ici](#)

## Cette formation vous intéresse ?!

N'hésitez pas à prendre contact avec nous, nous répondrons à toutes vos questions et vous guiderons dans toutes vos démarches d'inscription.

[Démarrer mon inscription](#)

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Bourgogne Franche-Comté  
65-69 rue Daubenton - 21000 Dijon | Tél : 30 06  
N°SIRET : 130 026 073 00028  
N° déclaration d'activité formation : 27 39 01242 39  
(cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

Mise à jour le 19/06/2026

### Délivré par:

- Formation à distance :

### Prochaines sessions:

- Formation à distance - Cliquez sur le bouton "Démarrer mon inscription" en bas de page, pour vous inscrire et accéder à la formation 24h/24 - Pas de date limite d'inscription

### Tarifs:

- Créateur/Repreneur - contact
- Salarié - contact
- Dirigeant - contact
- Conjoint - contact