ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Programme de formation

« Développer et fidéliser sa clientèle grâce à une stratégie commerciale efficace »

14 HEURES	PRÉSENTIEL	700 €
2 jours	Vaulx-en-Velin (69)	par participant

Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, l'inscription se fait par courrier, par courriel ou par téléphone. La demande d'inscription est traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation fait l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne peut débuter qu'au terme des dix jours calendaires suivant la réception du bon de commande. Une convocation précisant la date, les horaires, l'adresse et les modalités d'accès est adressée à chaque participant avant la formation, accompagnée du livret d'accueil et du règlement intérieur.

Lieu de la formation

La formation se déroule en présentiel, dans les locaux d'ESPACE FORMAPLUS : 12 chemin Maurice Ferréol, 69120 Vaulx-en-Velin. Elle peut également être organisée en intra-entreprise, dans les locaux du client, sous réserve que ceux-ci répondent aux conditions matérielles décrites ci-dessous.

Public concerné

Dirigeants de TPE-PME, entrepreneurs, indépendants, commerçants, responsables et chargés de développement commercial, commerciaux et chargés de clientèle souhaitant structurer une stratégie commerciale pour conquérir de nouveaux clients et fidéliser leur clientèle existante.

Prérequis d'accès à la formation

- Exercer ou préparer une activité commerciale (vente de produits ou de services) avec une clientèle existante ou à développer.
- Savoir utiliser un ordinateur et un tableur (Excel ou équivalent) à un niveau courant.

Le respect des prérequis est vérifié avant l'entrée en formation au moyen d'un questionnaire d'analyse du besoin et d'un test de positionnement.

Objectifs et compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Réaliser le diagnostic commercial de leur activité et segmenter leur clientèle.
- Définir une stratégie commerciale : cibles prioritaires, offre, positionnement et objectifs.
- Mettre en place un plan d'action pour conquérir de nouveaux clients et convertir les prospects.
- Concevoir et déployer des actions de fidélisation adaptées à chaque segment de clientèle.
- Piloter leur stratégie commerciale à l'aide d'indicateurs et d'un tableau de bord.

Correspondance entre objectifs, contenus et évaluation

Objectif	Séquences du programme	Modalité d'évaluation
1. Diagnostic commercial et segmentation de la clientèle	Jour 1 : 09h30 – 10h45 Diagnostic commercial ; 11h00 – 12h15 Segmentation et cibles	Ateliers d'analyse (SWOT, portefeuille clients), quiz ; cas final : diagnostic et segmentation
2. Définir une stratégie commerciale	Jour 1 : 13h30 – 14h45 Stratégie et objectifs commerciaux	Atelier individuel ; cas final : choix stratégiques et objectifs
3. Plan d'action de conquête et de conversion	Jour 1 : 15h00 – 16h30 Conquérir de nouveaux clients et convertir	Étude de cas et plan d'action, quiz ; cas final : plan de conquête
4. Actions de fidélisation par segment	Jour 2 : 09h00 – 10h45 Stratégie de fidélisation ; 11h00 – 12h30 Outils et tactiques	Étude de cas comparée ; cas final : actions de fidélisation

5. Piloter avec des indicateurs et un tableau de bord	Jour 2 : 13h30 – 14h45 Mesurer et piloter ; 15h00 – 16h15 Mise en pratique	Tableau de bord sur tableur ; cas final : indicateurs de pilotage

Les questions du QCM et des questions écrites de l'évaluation finale sont réparties sur les cinq objectifs.

Type de reconnaissance de la formation

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit un certificat de réalisation et une attestation de fin de formation précisant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

Cette formation n'est pas certifiante : elle ne prépare à aucune certification enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS) et ne délivre ni diplôme, ni titre, ni certification.

Suite de parcours et poursuite d'études

Aucune poursuite d'études n'est proposée à l'issue de cette formation : elle ne donne accès à aucun diplôme ni cursus de formation supérieur. Les compétences acquises sont directement mobilisables dans l'activité professionnelle du participant.

Durée et organisation

14 heures de formation sur 2 jours, de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

- Présentiel : 14 h (100 %)
- Distanciel synchrone : 0 h
- Distanciel asynchrone : 0 h

Effectif : groupe restreint afin de garantir un accompagnement individualisé.

Moyens pédagogiques et techniques

- **Locaux :** salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un tableau ;
- **Matériel :** un poste informatique par participant équipé d'un tableur, et paperboard pour les travaux en sous-groupes ;
- **Ressources :** fiches méthodes, matrices d'analyse (SWOT, segmentation), modèles de plan d'action commercial et de tableau de bord, études de cas de programmes de fidélité et quiz, utilisés en séance.
- **Suivi de l'assiduité :** émargement par demi-journée, signé par chaque participant et par le formateur.

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Exposé interactif illustré d'exemples concrets et d'échanges d'expériences.
- Ateliers appliqués à l'activité de chaque participant : diagnostic, segmentation, plan d'action.
- Études de cas comparées de stratégies commerciales et de programmes de fidélité, analysées en sous-groupes.
- Construction guidée d'un tableau de bord commercial sur tableur.
- Quiz formatifs et correction commentée après chaque thème.

Modalités d'évaluation

- **Avant la formation :** questionnaire d'analyse du besoin et test de positionnement.
- **Pendant la formation :** quiz formatifs, ateliers et études de cas corrigés.
- **En fin de formation :** évaluation finale sous forme de questionnaire à choix multiples, de questions écrites et d'un cas pratique portant sur l'ensemble des objectifs : diagnostic et segmentation, stratégie, plan de conquête, actions de fidélisation et indicateurs de pilotage, construits sur un scénario fourni et présentés à l'oral, évalués à l'aide d'une grille.
- **Satisfaction :** questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation et questionnaire à froid.

Accompagnement et assistance pédagogique

Le formateur accompagne les participants tout au long des deux journées et répond à leurs questions en séance. Après la formation, il reste joignable par courriel (contact.espaceformaplus@gmail.com) pour toute question liée aux contenus, avec une réponse sous 48 heures ouvrées.

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Tarif et financement

700 € par participant pour les deux journées de formation.

Le règlement est effectué par l'entreprise ou par le participant, selon les conditions générales de vente. Les possibilités de prise en charge par un financeur dépendent de la situation du participant et de l'éligibilité de la formation : elles sont étudiées avec lui avant l'inscription et précisées sur le devis.

Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de dix à vingt jours à compter de l'inscription auprès du référent pédagogique.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent handicap d'ESPACE FORMAPLUS se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation, et anticiper les aménagements nécessaires à votre accueil (accessibilité des locaux, adaptation du poste de travail, des supports, du rythme et des modalités d'évaluation).

Référent handicap : ABDERRAHMANE Jamel — contact.espaceformaplus@gmail.com

Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations

ESPACE FORMAPLUS s'engage à prévenir toute forme de violence sexiste et sexuelle, de harcèlement et de discrimination pendant la formation. Tout participant témoin ou victime peut le signaler au référent pédagogique, qui garantit la confidentialité du signalement et le traitement de la situation conformément au règlement intérieur.

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Contacts

Formateur	ABDERRAHMANE Jamel
Référent pédagogique	ABDERRAHMANE Jamel — contact.espaceformaplus@gmail.com
Référent handicap	ABDERRAHMANE Jamel — contact.espaceformaplus@gmail.com
Renseignements et inscriptions	contact.espaceformaplus@gmail.com

Programme de formation détaillé

Jour 1 : Construire sa stratégie commerciale et développer sa clientèle

09h00 - 09h30 : Accueil et diagnostic des pratiques — ABDERRAHMANE Jamel

Modalité pédagogique : *tour de table et autodiagnostic individuel*

- Présentation des objectifs et du déroulement des deux journées
- Autodiagnostic des pratiques commerciales de chaque participant
- Recueil des difficultés et des attentes

09h30 - 10h45 : Réaliser le diagnostic commercial de son activité

Modalité pédagogique : *exposé interactif puis atelier individuel d'analyse*

- Analyse de l'activité, du marché et de la concurrence (SWOT)
- Analyse du portefeuille clients : chiffre d'affaires, récurrence, potentiel
- Identification des forces et des axes de développement

10h45 - 11h00 : Pause

11h00 - 12h15 : Segmenter sa clientèle et définir ses cibles

Modalité pédagogique : *atelier en sous-groupes et restitution collective*

- Segmentation des clients par potentiel et par profitabilité
- Définition des cibles prioritaires et des profils clients
- Adaptation de l'offre et de la proposition de valeur à chaque segment

12h15 - 12h30 : Synthèse de la matinée et quiz formatif

Modalité pédagogique : *quiz avec correction commentée et échanges*

- Révision des points clés : diagnostic, segmentation, ciblage
- Quiz : 10 questions

12h30 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 14h45 : Définir sa stratégie et ses objectifs commerciaux

Modalité pédagogique : *exposé interactif et atelier individuel*

- Positionnement et choix stratégiques
- Fixation d'objectifs commerciaux mesurables
- Choix des canaux de vente et de communication

14h45 - 15h00 : Pause

15h00 - 16h30 : Conquérir de nouveaux clients et convertir

Modalité pédagogique : *étude de cas en sous-groupes et construction d'un plan d'action*

- Actions de prospection adaptées à chaque cible
- Parcours client et étapes de conversion du prospect en client
- Plan d'action commercial : actions, moyens, calendrier

16h30 - 17h00 : Synthèse du jour 1

Modalité pédagogique : *quiz formatif et échanges*

- Révision des points clés de la journée
- Quiz : 10 questions sur la stratégie et la conquête de clients

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Jour 2 : Fidéliser sa clientèle et piloter sa stratégie

09h00 - 10h45 : Créer une stratégie de fidélisation durable — ABDERRAHMANE Jamel

Modalité pédagogique : *exposé interactif avec questionnement et échanges d'expériences*

- Coût d'acquisition et coût de fidélisation
- Choix des clients à fidéliser en priorité selon leur potentiel et leur profitabilité
- Leviers de fidélisation : prix, service, communication relationnelle

10h45 - 11h00 : Pause

11h00 - 12h30 : Outils et tactiques de fidélisation

Modalité pédagogique : *étude de cas comparée de programmes de fidélité, analyse en petits groupes*

- Programme de fidélité : conception et mise en place
- Communication client : fréquence et pertinence
- Gestion des réclamations et service après-vente

12h30 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 14h45 : Mesurer et piloter sa stratégie commerciale

Modalité pédagogique : *présentation d'indicateurs et construction d'un tableau de bord simplifié sur tableur*

- Indicateurs de suivi : taux de conversion, durée du cycle de vente, taux de fidélisation, satisfaction client
- Tableaux de bord commerciaux essentiels
- Ajustement de la stratégie selon les résultats

14h45 - 15h00 : Pause

15h00 - 16h15 : Mise en pratique : construire sa stratégie complète

Modalité pédagogique : *étude de cas appliquée en sous-groupes*

- Construction d'une stratégie commerciale complète sur un scénario fourni
- Intégration de la conquête, de la conversion et de la fidélisation

16h15 - 17h00 : Évaluation finale et clôture

Modalité pédagogique : *restitution orale évaluée, épreuve écrite individuelle et bilan collectif*

- Évaluation finale : QCM, questions écrites et présentation orale de la stratégie construite (diagnostic, stratégie, conquête, fidélisation et indicateurs)
- Correction commentée et bilan de la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Indicateurs de résultats

Indicateur	Résultat	Méthode de calcul
Nombre de stagiaires formés	…	Stagiaires ayant suivi la formation au cours de la période de référence.
Taux de satisfaction des stagiaires	100 %	Stagiaires « satisfaits » ou « très satisfaits » ÷ réponses au questionnaire de satisfaction × 100.
Taux d'assiduité	100 %	Demi-journées émargées ÷ demi-journées prévues × 100.
Taux de réussite	100 %	Stagiaires ayant validé l'évaluation finale ÷ stagiaires évalués × 100.
Taux et causes d'abandon	0 % — aucun abandon	Stagiaires inscrits n'ayant pas commencé ou pas terminé la formation ÷ stagiaires inscrits × 100 ; causes recensées auprès des stagiaires.
Taux de recommandation	100 %	Réponses « oui » à la question « Recommanderiez-vous cette formation ? » ÷ réponses × 100.

Sources : feuilles d'émargement, évaluations finales et questionnaires de satisfaction. Les indicateurs sont mis à jour après chaque session. Taux de non-présentation aux examens : non applicable — formation non certifiante.