

Construire une relation client

Les bases de la relation client en 45 mn

A large blue banner for an entrepreneurship event. The central text 'OSEZ ENTREPRENDRE' is written in large, white, 3D-style letters. A lightbulb icon is positioned above the letter 'O'. Below the letters, several small illustrations show people in business attire interacting, sitting at a table, and holding documents. A rocket ship is on the right. In the top left corner of the banner are the CCI CHER and MAA CHER logos. In the bottom left corner, a blue circle contains the text 'ENTRÉE GRATUITE'. On the right side, a black box contains the event details: 'Jeudi 29 novembre 2018' and 'CCI DU CHER à partir de 13h30'.

OSEZ ENTREPRENDRE

ENTRÉE GRATUITE

Jeudi 29 novembre 2018
CCI DU CHER à partir de 13h30



- Bonjour a tous...
- Pour nous mettre en forme



- Pouvez vous reconnaître ces slogans publicitaires ?



- Pour vous , quel est le but d'une relation client réussie?
- Quelques minutes de réflexion individuelle ...



- Merci d'inscrire une réponse par post it

- LA RELATION CLIENT



La relation client a pour but de **créer et de fidéliser les clients** d'une entreprise.

- **Conquérir des clients**, en identifiant des prospects et en les transformant en clients
- **Satisfaire les clients** pour les conserver, en établissant une relation client saine et stable.
- **Communiquer régulièrement** sur les produits, les services et l'entreprise ... tout au long de la relation client



Je lance une entreprise qui entend produire et vendre un parapluie intelligent. Il est équipé d'un GPS, et me permet, via un témoin lumineux, de savoir si j'ai intérêt à l'emporter avec moi en partant de chez moi le matin. En effet, je me lève tôt et ne regarde pas par la fenêtre avant de m'en aller. Je ne regarde pas trop la météo (ni la télé d'ailleurs), et il m'est arrivé parfois de prendre une bonne douche, entre deux rendez-vous ou en sortant du travail



Nom du produit : Ombrella
**Slogan : soyez connectés,
arrêtez de vous mouiller**
Prix : 199 €

**En équipe définissez des actions
pour communiquer, vendre et
fidéliser le produit**

- Travail en 3 sous groupes sur 1 cas pratique
- Quelles actions pour communiquer, vendre et fidéliser ?

COMMUNIQUER	VENDRE	FIDELISER



