



"FIDEL-IT"

Mais où se cache l'amant ?



"FORMATION à la FIDELISATION"

Bertrand LAZARE

COORDONNEES



OPERATION S.A. au capital de 50 000 euros

Siège social
3, rue Olivier de Serres, Bâtiment Octogone Parc du 45° parallèle,
26300 CHATEAUNEUF-SUR-ISERE – FRANCE

Adresse Postale :

4, allée du point du jour, Lotissement « Les Solstices », 26120 MONTELIER

Tel : **+33 (0)6 07 63 62 72** – E-Mail : formation@operation.com
R.C.S et SIRET ROMANS B 393 708 599 000 47 - APE 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84260334326 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes

CURSUS DU FORMATEUR Bertrand LAZARE

Ingénieur Télécom (Montpellier), HEC entrepreneur (Paris)

Consultant pour le "CNET" (Centre Recherche de France TELECOM) sur la réalisation des schémas directeurs Télécoms

Directeur de l'agence Réseau, filiale d'Arnaud LAGARDERE du groupe **MATRA**

Expert auprès de la **commission européenne**, sur les sujets **d'organisations nouvelles, d'outsourcing** et de **Télétravail**.

Concepteur et **Président** de **OPERATION**", **Coaching stratégique de Dirigeant**

- **Coaching** de nombreuses sociétés dont AUCHAN, COCA-COLA, CELIO, CCI, DOUBLET, DREDSNER BANK, FRANCE-TELECOM, etc. ...
- **Expérimentation** de nouvelles organisations basées sur le **Travail à distance** et les **Technologies de l'information**

Cofondateur de **RHONEALLEY** : Filière numérique du développement durable

Cofondateur de **RESTOPARTNER**, **Intelligence collective de restaurateurs**

Cofondateur de **BEASYNESS** : Start-UP de recommandation privée professionnelle

DUREE : 8 heures de 09:00-13:00 & 14:00-18:00

COUT : 500 € H.T / personne



"FIDEL-IT"

Mais où se cache l'amant ?



"FORMATION à la FIDELISATION"

Bertrand LAZARE

DÉLAI D'ACCÈS : 15 jours

MOTS-CLEFS

IT, FIDELISATION

CONTENU

Le **parallèle** entre la **fidélité en amour** et celui de la **fidélisation client** est **saisissant** !

Mettons nos **concurrents** en position "**d'Amants**", et nous porterons alors un tout autre regard, sur les raisons de leurs **éventuelles "infidélités"**.

Nous savons tous que **conserver un client** est généralement **moins coûteux** que d'en **chercher de nouveaux** !

Identifions donc, dans le cadre global du **plan de communication** de l'entreprise, **comment** les **Technologies de l'Information** peuvent **faciliter** cette **démarche**.

LE DEROULEMENT DE LA JOURNEE

La **présentation** est **basée** sur **3 types d'actions** :

- **Information**
 - Identifier les **caractéristiques de la fidélisation** et les **Technologies adaptées**
- **Echanges**
 - **Découvrir** les mécanismes à opérer pour **rendre les clients plus fidèles**, par le "**Jeux de la Fidel-IT**"
- **Application**
 - Définir les **conditions de succès** à **mettre en œuvre** simplement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Sensibiliser et comprendre la **tactique de fidélisation**.

Identifier des **actions simples et pratiques** à mettre en place via les **Technologies de l'Information**, pour faciliter la démarche de **fidélisation client**.

Déterminer les **clés de la réussite**, à base **d'échanges d'expériences** et de **cas d'entreprises**.

LES POINTS FORTS

Expérience **vivante et ludique** de l'impact stratégique des **technologies de l'information** sur la **fidélisation client**. **Capacité d'échanges d'expériences** au sein du groupe, pour **capitaliser** les **expériences** et **expertises** !



"FIDEL-IT"

Mais où se cache l'amant ?



"FORMATION à la FIDELISATION"

Bertrand LAZARE

PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse aux personnes ayant une **responsabilité** de **Management** avec des équipes ou ayant des **relations commerciales** avec des **clients**.

PREREQUIS

Pas de prérequis particuliers nécessaires.

METHODES MOBILISEES

Cette intervention se présente avec un mixte "Conférence-Atelier", permettant les ouvertures nécessaires de façon interactive, à la compréhension des concepts évoqués et leur intégration par les participants. Elle s'appuie sur un support PowerPoint Multimédia, intégrant concepts, vidéos et cas pratiques.

La conférence est réalisée sous forme de témoignage entrepreneurial vivant, d'anecdotes croustillantes chargées de sens pour les participants.

L'atelier d'échange, permet sous une forme ludique de s'approprier les concepts pour son entreprise et valoriser les expériences des divers participants grâce aux échanges "Expert-Participants".

Déroulé de principe de l'intervention :

- Une conférence sur les concepts à étudier,
- Un atelier de travail,
- Une restitution des Ateliers,
- Une synthèse et des pistes permettant de progresser

MODALITES D'EVALUATION

La bonne compréhension de la formation sera évaluée par un questionnaire à la fin de celle-ci.

ACCESSIBILITE

Cette formation est accessible et adaptable pour les PSH.

Pour plus d'informations merci de prendre contact à formation@operation.com



"FIDEL-IT"

Mais où se cache l'amant ?



"FORMATION à la FIDELISATION"

Bertrand LAZARE

Programme de la session de formation "FIDEL-IT"

de 9:00 à 13:00 et de 14:00 à 18:00

09:00 : Début de session

09:00 – 10:30 : HISTORIQUE DU MARKETING

Les 5 Epoques commerciales
Timing et enjeux
Objectifs prioritaires

10:30 : Pause café

10:30 – 13:00 : ATELIER DE LA FIDELISATION

Stratégie de concurrence
Analyse des stratégies différentes
Culture de Fidélisation

13:00 – 14:00 : Déjeuner

14:00 – 16:00 : CULTURE DE FIDELISATION

Cerveau gauche & Droit
Vigilance de la relation client
Intelligence collaborative
Attractivité et approche positive
Proximité accrue
Les 5 points Clés de la fidélisation
Mesures de fidélisation

16:00 : Pause café

16:00 – 18:00 : ATELIER VOTRE STRATEGIE DE FIDELISATION

Actions de surprise et d'innovation
Veille concurrentielle
Présence active
Attractivité positive
Partage et sécurisation

18:00 : Fin de session