



Madame,
Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous informer que CIFOC organise, un séminaire de formation spécialisé ayant pour thème et objectifs ce qui suit :

THEME

DEFINIR ET METTRE EN ŒUVRE UNE STRATEGIE DE SATISFACTION ET DE FIDELISATION DES CLIENTS

DATES & LIEU

25 - 26 & 27 janvier 2012 à l'Hôtel The Residence (Mercredi - Jeudi & Vendredi)
À l'Hôtel The Residence Gammarth ★★★★★
Transport assuré pour les participants non motorisés

CONFERENCIER

DOCTEUR D'ETAT AGREGE EN MARKETING, EXPERT-CONSULTANT AUPRES DES ENTREPRISES EN GESTION MARKETING, COMMERCIALE ET STATISTIQUE, CHERCHEUR ET ENSEIGNANT UNIVERSITAIRE

PRESENTATION & OBJECTIFS

Aujourd'hui, dans le monde des affaires, la concurrence est extrême et la relation que l'entreprise construit avec ses clients est devenue le facteur-clé de différenciation. Il faut aujourd'hui satisfaire durablement sa clientèle, acquérir de nouveaux clients tout en fidélisant des clients de plus en plus volages, en recherchant le bon équilibre coût/qualité. Et pourtant, dans de nombreuses entreprises, le client n'est pas au cœur de toutes les réflexions.

La qualité de la relation clients est bien un enjeu stratégique non seulement pour les responsables marketing, mais également pour les responsables commerciaux, Etudes, Stratégie. Elle concerne aussi tout particulièrement les responsables de la gestion de la relation clients.

L'objectif de notre présent séminaire est justement de :

- Connaître et évaluer sa clientèle ;
- Comprendre l'importance de préserver et de maintenir son capital client ;
- Analyser les différentes approches de mesure de la satisfaction-insatisfaction des clients ;
- Savoir mener les enquêtes de satisfaction et de fidélisation des clients ;
- Mettre en place les outils de satisfaction et de fidélisation des clients ;
- Définir un plan d'action par segment de clients et contrôler par les tableaux de bord ;
- Savoir traiter les réclamations et trouver les bonnes solutions.

POPULATION

Directeur Marketing, Directeur de la Relation Client, Responsable Marketing Relationnel, Responsable Marketing Client, Responsable CRM / e-CRM, Chef de Produit, Chargé de Marketing Relationnel, Directeur et Manager Commercial.

FRAIS

820 dinars Hors TVA de 12%, déductibles du crédit de TFP dans les conditions et limites prévues par l'arrêté du 10 février 2009.

Dans l'attente du plaisir de vous lire, nous vous prions d'agréer, l'expression de notre profond respect.

Le Gérant
Hichem Bouleymane