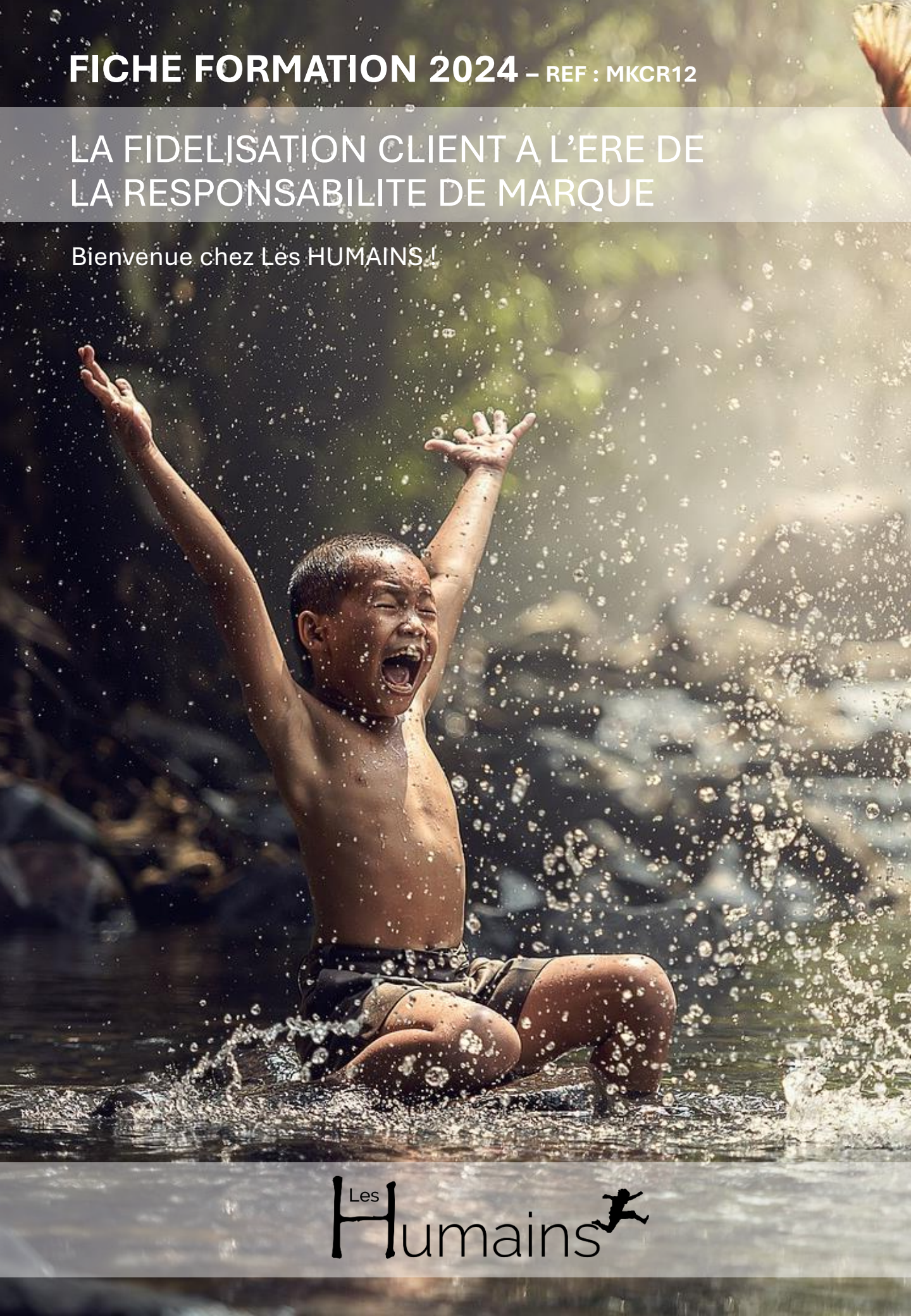


FICHE FORMATION 2024 – REF : MKCR12

LA FIDELISATION CLIENT A L'ERE DE LA RESPONSABILITE DE MARQUE

Bienvenue chez Les HUMAINS !



Les
Humains 

LA FIDELISATION CLIENT A L'ERE DE LA RESPONSABILITE DE MARQUE

INTRODUCTION

- La responsabilité de marque et plus globalement les politiques RSE des entreprises doivent logiquement s'incarner auprès de toutes ses parties prenantes, en particulier ses clients. La fidélisation ne devrait donc pas figurer parmi les oubliés de cette stratégie, d'autant que les attentes des clients sont bien là.
- La RSE fait souffler un vent de changements et d'innovations très intéressants à découvrir et à maîtriser pour les équipes marketing et communication.

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Comprendre pourquoi à l'heure de la contraction du pouvoir d'achat, les programmes de fidélité ne doivent surtout pas se concentrer sur les seules primes monétaires ? Découvrir comment la RSE permet aujourd'hui aux programmes de se réinventer et de mieux faire la différence auprès des clients.



PLAN DE LA SESSION (exemple non contractuel - sur 1 jour)

- 09h00 Introduction : fidélité et fidélisation ?
- 09h30 Le cash back moteur de la fidélisation ? Etat des lieux et limites du retour direct sur achats
- 10h15 La fidélisation, obligée de se réinventer : les attentes des Français
- 11h00 Pause
- 11h15 Le levelling, une façon plus actuelle de récompenser le client
- 12h30 Déjeuner
- 14h00 Autres pratiques à étudier : la gamification, l'accès, la personnalisation (la vraie) !
- 14h45 Impacts RSE sur les stratégies de fidélisation clients : bonnes pratiques de différenciation
- 15h00 Pause
- 15h15 10 pistes pour incarner la RSE dans son programme de fidélité client
- 16h00 Innover en matière de mécaniques et de primes inspirées des valeurs de marque
- 16h30 Application sur cas concret
- 17h15 Débrief
- 17h30 Fin

LA FIDELISATION CLIENT A L'ERE DE LA RESPONSABILITE DE MARQUE

PUBLICS VISÉS

- Publics visés : tous ceux qui ont la responsabilité de concevoir, suivre, produire et mesurer les programmes de fidélisation clients.
- Niveau : intermédiaire
- Prérequis : Maitriser les bases de la communication relationnelle et de la fidélisation client.

FORMATS PROPOSÉS

- Deux formats proposés : 1/2 journée et 1 journée (selon ateliers, nombre de bonnes pratiques et exemples présentés)

TARIFS

- 450 euros H.T. par participant/ 0.5j
- 850 euros H.T. par participant/ 1j



LE PROGRAMME COMMUNICATION REBOOT

Le programme COMMUNICATION REBOOT vous permet de suivre une formation complète en regroupant 3 sessions. Vous bénéficiez ainsi d'un tarif réduit.

- 2 Sessions de départ obligatoires : « Communication responsable» (référence MKCR4) et « Le Washing » (référence MKCR5)
- 1 Session spécifique à choisir parmi toutes les sessions proposées en Marketing et Communication responsables (de MKCR1 à MKCR13)

Tarif : réduction 20% vs 3 sessions indépendantes

Soit par exemple Programme sessions 0,5j références MKCR5+MKCR6+MKCR11

➤ $550\text{€}+550\text{€}+450\text{€} = 1\ 550\text{€} -20\% = 1\ 240\text{€}$ /participant sur 1.5 jrs au total

Soit par exemple Programme sessions 1j Références MKCR5+MKCR6+MKCR11

➤ $1050\text{€}+1050\text{€}+850\text{€} = 2\ 950\text{€} -20\% = 2\ 360\text{€}$ /participant sur 3 jrs au total

Vous pouvez rajouter une ou deux sessions au programme en bénéficiant toujours du tarif -20% sur l'ensemble.



NON COMPRIS

- Nos tarifs ne comprennent pas la location de la salle nécessaire pour la formation, les déplacements en train et nuits d'hôtel si besoin ainsi que les repas et collations.

LA FIDELISATION CLIENT A L'ERE DE LA RESPONSABILITE DE MARQUE



FORMATEUR.ICES

- Nos Intervenant.e.s sont tous expert.e.s en Marketing et Communication responsables, et actuellement en poste, généralement dans le milieu du conseil. Il est primordial pour nous qu'ils.elles soient en prise avec la réalité du terrain des entreprises et non de simples formateurs, parfois déconnectés des enjeux et contraintes des marchés. Ils.elles peuvent ainsi vous faire part d'expériences réelles et de cas concrets que nous avons réalisés et partagés au sein de l'Institut Les Humains.
- Le ou les profil(s) d'Intervenant.e.s vous sont présentés avant la formation. Ils sont déterminés en fonction de la thématique choisie, du format et de la disponibilité calendaire.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Nous avons à cœur d'éviter les formations descendantes pour privilégier l'interaction, l'échange d'opinions et d'expériences. Nos Intervenant.e.s sont évalués régulièrement par un coach dédié, sur leur compétences pédagogiques et sociales afin de les aider à s'améliorer continuellement.
- Nous utilisons les outils print et digitaux appropriés aux besoins de la formation en veillant à ce que chaque participant.e puisse se les approprier, en particulier lors de démo « live » par exemple.
- Les attentes et besoins des participant.e.s sont évalués en amont avec le.a responsable de la formation en entreprise et font l'objet d'un questionnaire de préformation.
- L'atteinte des objectifs de la formation des participant.e.s est évaluée en fin de formation.
- La satisfaction des participant.e.s est évaluée par questionnaire après la formation.
- Un support est remis à chaque stagiaire, comportant également des sources textes ou vidéo pour approfondir la session.

LA FIDELISATION CLIENT A L'ERE DE LA RESPONSABILITE DE MARQUE

+ CONDITIONS PRATIQUES ET ADMINISTRATIVES

- Ces sessions sont accessibles à partir d'un **nombre minimum de 5 participants**. Pour toute session à moins de 5 participants, nous contacter pour devis sur mesure.
- Les sessions peuvent être dispensées en distanciel comme en présentiel mais nous recommandons le **présentiel** (le distanciel étant à réserver aux sessions de 0.5J de préférence). Nos formations sont toujours personnalisées, en fonction de vos besoins et contexte d'entreprise, que nous recueillons en entretien avec vous au préalable.
- **Un devis** en bonne et due forme vous sera présenté pour ces formations, une fois le nombre et les contenus définitivement arrêtés. Aucun travail ne saurait commencer avant retour du devis signé. Tout devis retourné vaut commande de la formation concernée. Toute formation commandée est décalable dans le temps en cas de nécessité, selon agendas des participant.e.s et des intervenant.e.s, dans la limite de 4 mois.
- **En cas d'annulation de la commande** après 15 jours suivant le retour du devis signé, un prorata sera dû en fonction de l'avancement du travail réalisé. Dans tous les cas, le montant facturé en cas d'annulation ne pourra descendre sous la barre des 20% du devis signé.

+ INFORMATIONS

- L'institut Les Humains est un organisme de formation dûment référencé auprès de la DRIEETS et certifié QUALIOP1 pour les actions de formation sous le numéro N° 2023/103587.1, en date du 21/02/2023.
- L'institut Les Humains s'engage à la totale confidentialité des informations qui lui seront confiées par son client pour la bonne réalisation de sa mission.
- Pour toute information sur nos formations ou sur l'Institut, n'hésitez pas à consulter notre site web : www.institut-leshumains.fr

+ INSCRIPTION

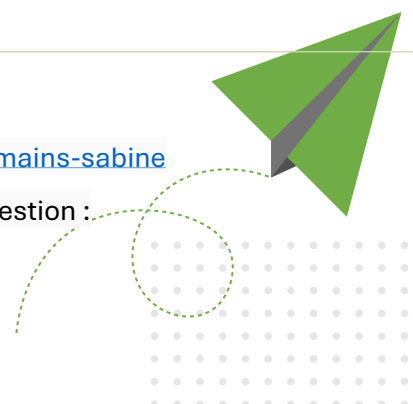
- Prenez directement rendez-vous avec notre directrice :



Sabine Maréchal : <https://calendly.com/leshumains-sabine>

Ou écrivez-lui directement si vous avez une question :

leshumains.sabine@gmail.com



Les Humains, spécialiste de l'innovation et de la transformation durable des organisations. Retrouvez-nous sur www.institut-leshumains.fr.
A très bientôt !



Les
Humains 