



**Chambre de Métiers
et de l'Artisanat**

Nord Seine et Marne

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Nord Seine et Marne
Service Formation

N° de déclaration d'existence : 1177P002877

Prospecter et fidéliser la clientèle Quelle publicité avec peu de moyens

Réf : **CDP 13**

Durée : 7 heures / 1 jour

Dates : voir le calendrier

Prix :

Artisans et Conjoints

Euros : 35,-

Salariés

Euros : 240,-

Objectifs :

Doper vos ventes,

Maîtriser enfin votre communication et votre action commerciale

Public :

Chefs d'entreprise, conjoints ou salariés d'entreprises artisanales souhaitant prospecter et fidéliser une clientèle avec un budget réduit

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Apport d'une méthode de travail
- Illustration à travers de nombreux exemples

Programme :

- Conquérir une nouvelle clientèle :
 - La création de l'image de marque et les enseignes. L'éclairage vitrine. Les véhicules. Les panneaux de chantier.
 - Les pages jaunes et pagesjaunes.fr
 - Les relations presses et les relations publiques. Savoir utiliser ses cartes de visite
 - Se servir de ses chantiers pour prospecter.
 - L'information sur le lieu de vente, l'information vitrines. Les stops trottoirs.
 - Assurer sa promotion par le biais des collègues (affichettes sur portes, cartes, dépliants)
 - Les courriers sur fichiers de prospection (collègues, union commerciale...). Les courriers conjoints (avec un collègue)
 - Travailler le bouche à oreilles, laisser une trace de son passage. « Scanner ses clients ».
 - Internet à moindre frais en quelques clics : comment procéder et le faire savoir.
 - Savoir choisir ses médias, sa stratégie de ciblage et concevoir une pub efficace.
 - Le « faxing de proximité ». La prospection directe.
- Fidéliser vos clients :
 - Quelques chiffres utiles...
 - Le fichier clients, le mailing sur fichier et celui remis en main propre
 - Les petites attentions, les services « plus »
 - Un e-mail, pourquoi faire ? Faire connaître son site à ses clients.
 - L'utilisation des factures
 - Les portes ouvertes, show room, cocktails
 - Les études de satisfaction – La participation des clients aux choix de votre entreprise
 - Faire connaître son n° de fax - Le faxing.
 - Les cartes de fidélité – La lettre ou le journal d'information.
 - L'utilisation du téléphone (en émission mais aussi en réception).
 - L'accueil physique. Les cadeaux clients.
 - Savoir relooker son point de vente quand il est temps...

MàJ : nov.-06

Lieu de déroulement de la formation :

Service FORMATION CONTINUE de la CMA Nord Seine et Marne
2^{ème} Etage du CFA – 51 Av. Sablons Bouillants - ZI Sud 77100 MEAUX
e-mail : formation@cm-meaux.fr Télécopie : 01.60.09.90.93

Vos contacts : Carol CHWASTYK
Christèle WAYMEL
Sabine MATHIEU

Tél : 01.60.09.90.90
Tél : 01.60.09.90.91
Tél : 01.60.09.90.92