

Clientèle business & VIP : maîtrisez la conquête et la fidélisation haut de gamme

Lien : https://innov-maroc.com/formation/clientele-business-vip-maitrisez-la-conquete-et-la-fidelisation-haut-de-gamme

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
COM48

CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les attentes de la clientèle business et VIP
- Développer des stratégies efficaces de conquête client
- Améliorer la qualité de l’expérience client premium
- Maîtriser les techniques de communication haut de gamme
- Fidéliser durablement une clientèle exigeante
- Gérer efficacement les situations délicates
- Développer un réseau professionnel solide
- Optimiser la satisfaction et la rentabilité client

POUR QUI ?

- Responsables commerciaux
- Chargés de clientèle VIP
- Managers commerciaux
- Responsables relation client
- Agents de service premium (hôtellerie, banque, luxe)
- Entrepreneurs et dirigeants
- Toute personne en contact avec une clientèle haut de gamme

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les attentes de la clientèle business & VIP

- Profil des clients haut de gamme
- Exigences en matière de service
- Enjeux de la relation premium

2 / Stratégies de conquête de clients VIP

- Prospection ciblée et qualitative
- Techniques d’approche personnalisée
- Positionnement de l’offre premium

3 / Expérience client haut de gamme

- Parcours client exclusif
- Personnalisation des services
- Excellence opérationnelle

4 / Techniques de communication et relationnel VIP

- Codes de communication professionnelle
- Gestion des échanges sensibles
- Relation de confiance durable

INNOV MAROC

5 / Fidélisation de la clientèle business & VIP

- Programmes de fidélité premium
- Suivi client personnalisé
- Stratégies de rétention

6 / Gestion des situations délicates

- Gestion des réclamations VIP
- Résolution rapide des problèmes
- Maintien de la satisfaction client

7 / Marketing relationnel et networking

- Développement de réseau professionnel
- Stratégies de recommandation
- Partenariats stratégiques

8 / Mesure de la satisfaction et performance commerciale

- Indicateurs de satisfaction client
- Analyse des retours clients
- Amélioration continue du service

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC