

Prospection et Fidélisation

Lien : https://innov-maroc.com/formation/prospection-et-fidelisation

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC286

CATÉGORIE
Prospection Terrain

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Découvrir les outils du marketing direct et leur utilisation dans l'entreprise en prospection et en fidélisation de clientèle
- Développer son portefeuille client

POUR QUI ?

- Commerciaux, technico-commerciaux
- Assistantes commerciales, A.D.V
- Toute personne chargée de mettre en place un outil de vente ou d'informations par le marketing

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Préparer la prospection

- Définir les objectifs, les cibles, les marchés dans le cadre de la politique commerciale de votre entreprise
- Rechercher les prospects : recherche de fichiers, les sources (internes, externes), constitution d'une base de données, la segmentation, analyse, segmentation et tests
- Préparer son argumentaire en fonction des cibles abordées

2 / Choisir le support et les médias

- Les supports : leurs spécificités selon les cibles et les objectifs de l'opération
- Exploiter les fichiers : les principes clés, Internet

3 / Connaître les stratégies de prospection et leurs outils

- Aller vers le prospect : le mailing, le téléphone, la prospection directe, Internet
- Faire venir le prospect : les salons professionnels, les séminaires, les visites, mailing, phoning, approche directe, réunions clients : avantages et limites

4 / Rédiger le contenu des messages

- Optimiser les différents éléments du mailing
- Quoi ? quand ? à qui ?
- La synergie entre mailing et campagne téléphonique

5 / Gagner la confiance du prospect

INNOV MAROC

- Préparer une visite : définir l'objectif adapté
- Favoriser le contact par des comportements appropri
- Démontrer sa capacité d'écoute pour instaurer la confiance
- Réussir l'entretien prospect, même dans les cas difficiles
- Susciter l'intérêt du prospect : les stratégies de questionnement gagnantes
- Engager vers l'action : argumenter pour convaincre
- Les cas difficiles : réticence, agressivité, silence...

6 / Exercer un suivi efficace et trouver des idées pour rester actif sans être oppressant

- Organiser et faciliter le suivi des outils simples
- Faire de chaque client un apporteur d'affaires

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

09 au 11 Déc. 2026	Distanciel
06 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

Document généré le 25/11/2026 — Réf : MC286
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC