

Antenne d'AUBIERE
29 Rue Roche Genes - 63170 AUBIERE

Antenne de BRON
30 Rue Lionel Terray - 69500 BRON

Antenne de SEYSSINS
1 Avenue Louis Vicat - 38180 SEYSSINS

PROGRAMME PEDAGOGIQUE – STRATEGIE DE FIDELISATION

Objectifs de formation :

- Connaître et cibler ses clients
- Analyser l'offre de services
- Mesurer la satisfaction client
- Elaborer un plan d'actions
- Réaliser le bilan du plan d'actions

Pré-requis / publics concernés : Enseignants professionnels DE, DES

Durée de formation : 7 heures sur 1 journée

Dates et Lieux :

- 17 Mai 2022 - Bron
- 24 Mai 2022 - Seyssins
- 31 Mai 2022 - Vichy

Nombre de participants maximum : 20

Intervenants : Julien ISARD / Léa DE BRUN / Yann BANKHALTER (conseillers en développement de la Ligue)

Modalités d'accès : inscriptions au maximum 1 mois avant le début de la formation et par ordre d'arrivée

Modalités pédagogiques : Apports théoriques

Modalités d'évaluation : questionnaire de satisfaction individualisé et tests de connaissances

Accès aux personnes en situation de handicap : Nous contacter

Antenne d'AUBIERE
29 Rue Roche Genes - 63170 AUBIERE

Antenne de BRON
30 Rue Lionel Terray - 69500 BRON

Antenne de SEYSSINS
1 Avenue Louis Vicat - 38180 SEYSSINS

Tarifs et modalités de prise en charge :

Merci de vous inscrire le plus rapidement possible, **au maximum 1 mois avant le début de la formation**, afin de déterminer quelles modalités de prise en charge seront effectuées

Programme :

Connaître et cibler ses clients

08h30/08h50 : Accueil - Présentation de la formation, des formateurs et des formés

08h50/09h10 : Le contexte général a changé, pourquoi la fidélisation des licenciés est indispensable au club

09h10/10h00 : Évolution des attentes des pratiquants de sport, impact psychologique de la crise sanitaire

Analyser l'offre de services

10h00/10h30 : Cotisation, Location horaire, Offres d'Enseignement, Offres de Compétition et d'animation

10h30/10h50 : Solution de paiement, Accueil / secrétariat, Services supplémentaires, Satisfaction club & points +/-

10h50 : Pause

Mesurer la satisfaction client

11h00/11h30 : Élaboration d'un questionnaire, choix du support et du mode de distribution

11h30/11h45 : Analyse des résultats, interprétation et hiérarchisation des réponses.

11h45/12h00 : Débriefing de la matinée

12h00/13h00 : Pause repas

Antenne d'AUBIERE

29 Rue Roche Genes - 63170 AUBIERE

Antenne de BRON

30 Rue Lionel Terray - 69500 BRON

Antenne de SEYSSINS

1 Avenue Louis Vicat - 38180 SEYSSINS

Elaborer un plan d'actions

13h00/13h20 : Croisement des attentes des clients avec l'offre actuelle et la capacité du club à faire.

13h20/14h20 : Produit / service, Programme de fidélisation, Communication, Rétroplanning

14h20/14h50 : Impact RH sur l'activité et budget des actions

14h50 : Pause

Réaliser le bilan du plan d'actions

15h00/15h30 : Respect du budget

15h30/16h00 : Indicateur de suivi et réussite. Taux de satisfaction et taux d'abandon

16h00/16h15 : Poursuite de la vision initiale et ajustement de la vision et fixation de nouveaux objectifs

16h15/16h30 : Débriefing de la journée et quizz