FORMATION DIPLÔMANTE

Fidéliser et développer la valeur client
Certificat d'Université (CU)

Diplôme d'université (DU) Marketing et développement commercial

Pour qui ?

- **Dirigeants de TPE/PME**
- **Responsables commerciaux ou relation client**

souhaitant structurer leur démarche de fidélisation

Prérequis

- Exercer une activité avec un portefeuille client existant
- Avoir suivi les modules 1 et 2 OU disposer d'une expérience commerciale de base

Durée

- 14 heures (2 jours consécutifs)
- Du 23 au 24/11/2026

Modalités pédagogiques

La théorie au service de la pratique : séances de mise en situation, cours théoriques assortis d'exercices de mise en situation constante et de simulation.
La formation est coordonnée par Virginie de Barnier, professeure des universités, directrice de l'IAE de Nouvelle-Calédonie, spécialiste en marketing et communication.

Lieu(x)

- Campus de Nouville
- Ou intra-entreprise

Tarif

- 75 000 XPF
- Éligible FIAF

Dossier en ligne

- Inscrivez-vous en ligne **jusqu'au 13/11/ 2026**

Affirmez votre positionnement et créez une expérience client qui vous distingue.

Ce module donne aux participants les clés pour transformer leur portefeuille client existant en un actif durable. Dans un marché insulaire où la réputation et la proximité relationnelle jouent un rôle décisif, fidéliser ne s'improvise pas. Les participants construisent des outils concrets de suivi et de relance, et repartent avec un plan de fidélisation personnalisé assorti d'indicateurs de pilotage adaptés à la taille de leur structure.

Objectifs de la formation

Les participants apprendront à structurer une stratégie de fidélisation adaptée au contexte économique calédonien afin de renforcer durablement la valeur de leur portefeuille client. Ils seront capables d'analyser les leviers de fidélisation, d'optimiser l'expérience client à chaque étape du parcours, de concevoir des outils concrets de relance et de programmes de fidélité, puis de mettre en place des indicateurs simples pour piloter leur performance commerciale. Ils repartiront avec un plan de fidélisation personnalisé, directement opérationnel.

Compétences visées

- Analyser les dynamiques de fidélisation propres aux économies insulaires et identifier les leviers adaptés à votre activité calédonienne
- Optimiser l'expérience client à chaque point de contact clé pour renforcer la satisfaction et la rétention
- Concevoir et mettre en œuvre des outils de fidélisation concrets (relance client, programmes de fidélité adaptés PME) opérationnels et économiquement viables
- Mettre en place des indicateurs simples de pilotage de la performance commerciale pour suivre et améliorer votre démarche de fidélisation

Programme

- Renforcer la fidélisation dans les économies insulaires (4h)
- Optimiser l'expérience client (points de contact clés) (3h)
- Développer des outils de fidélisation (4h)
- Sensibiliser au pilotage de la performance (3h)

Prêt à aller plus loin ? Validez la formation complète.

Cette formation est un certificat d'université (CU) qui fait partie du Diplôme d'université (DU) Marketing et développement commercial. Ce dernier est composé de 3 certificats pouvant être suivis indépendamment :

- Booster sa visibilité commerciale
- Boot Camp: Créer une offre à forte valeur
- **Fidéliser et développer la valeur client**

CONTACT

Pôle Formation Continue et Alternance
- +687 290 490
- dfca@unc.nc

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

UNIVERSITÉ de la NOUVELLE-CALÉDONIE