

## **BIEN ACCUEILLIR SES ADHERENTS POUR BIEN LES FIDELISER**

### **Public**

Salariés, Dirigeants bénévoles d'association sportive assurant l'animation et l'encadrement des activités

### **Objectifs opérationnels**

- Etre capable de mettre en place un dispositif d'accueil des adhérents.
- Comprendre les leviers de la fidélisation.

### **Contenu de la formation**

- Marché de la pratique sportive : contexte et enjeux.
  - Contexte socio-économique de la pratique sportive.
  - Les leviers de la fidélisation des adhérents.
- L'accueil des adhérents : un levier de fidélisation.
  - Analyse des causes de départs des adhérents.
  - Que viennent chercher les adhérents quand ils viennent dans un club ?
- Elaborer sa politique d'accueil et de fidélisation.
  - La construction de son offre et ses outils de communication.
  - Comment bien l'orienter pour coller aux attentes des adhérents ?
  - Savoir maintenir l'intérêt dans la pratique : allonger la carrière sportive.
  - Créer et animer la communauté pour augmenter le bien être dans la structure.
  - Développer des services qui donnent de la valeur aux activités proposées.
  - Evaluer l'efficacité de son dispositif.

### **Méthodes pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Utilisation d'outils opérationnels adaptés.
- Travail d'élaboration en sous-groupe et partage de bonnes pratiques.