

# SATISFAIRE LES BESOINS DES ADHERENTS, L'ACCUEIL DES PUBLICS



Dernière mise à jour – novembre 2021

Réf. DIR-004

Tarif : 280 euros / ttc

## Durée

7 heures / 9h-17h

## Public concerné

Dirigeant(e)s d'une structure associative.

## Prérequis

Fonction de Président(e), secrétaire ou trésorier(e).

## Effectif par session

6 mini > 12 maxi

## Niveau

Formation continue des dirigeant(e)s bénévoles.

## Modalité

Formation en présentiel.

## Lieu et accès

CDT 77 – Croissy Beaubourg  
A4 sortie 10.1 Croissy Beaubourg  
RER A station Torcy  
BUS ligne 321 arrêt Table d'Orientation

## Intervenants

Christian CERVENANSKY  
Expert en sciences humaines, gestion management, communication, cadre institutionnel du sport et droit du travail.

## Financement

Plusieurs possibilités de financement.  
Offre tarifaire et devis sur demande.

## OBJECTIF

Être en adéquation entre l'offre du club et les attentes des publics  
Se familiariser avec le marketing associatif  
Mieux fidéliser ses adhérents

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Capacité à identifier les besoins et les attentes de ses adhérents  
Concevoir un accueil convivial et favorable à l'image du club  
Mettre en œuvre des techniques et des outils de communication  
Savoir analyser la perte de ses adhérents

## PROGRAMME

Connaissance et compréhension des différents publics  
Attentes, besoins et motivations de la population  
Évolution des pratiques, tendances lourdes  
La concurrence du secteur commercial  
Les déterminants socio-culturels  
Les nouveaux modes de pratique  
Les pratiques émergentes  
Notions sur le marketing sportif  
Étude des populations environnantes de l'association  
Amorce d'un projet marketing  
Mettre en place des bilans de satisfaction  
Intérêt d'un bon accueil  
Conditions d'un bon accueil  
Les erreurs à éviter  
Communiquer, argumenter, convaincre  
Les actions à mettre en place

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, échanges, analyse de pratique

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salle de réunion, vidéoprojecteur, paper board

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Auto-évaluation

## ATTRIBUTION FINALE

Attestation de formation

## CONTACT

Benjamin STRAPPE  
Conseiller Pédagogique  
+33160059401 - formation77@fft.fr