



JUST FORMATION
Centre de Vie Agora,
Z.I Les Paluds, bât B
13400 AUBAGNE
☎ 07.64.38.70.82
✉ justformation13@gmail.com

PROGRAMME DE FORMATION : RELATION VENTE ET COMMERCIAL - RELATION CLIENT

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire : Vendeur, Assistant Commercial, Chef d'Entreprise et toute personne souhaitant développer ses compétences dans le secteur de la vente et du Marketing.

Pré requis : Une première expérience en entreprise.

QUEL EST LE BUT DE CETTE FORMATION ?

Objectifs de la formation : L'objectif de cette formation est de connaître la notion de relation client. Développer une sensibilité client chez ses collaborateurs, notamment : savoir agir face au client, identifier et traiter les insatisfactions client, s'engager dans le sens du client. Faire du client un enjeu collectif et se définir des clés de pilotage orientées client. Mettre en œuvre une stratégie de relation client. Fidéliser ses clients pour consolider et développer son chiffre d'affaires.

Finalité de l'action de formation : Attestation de fin de formation

DURÉE ET MODALITÉS DE LA FORMATION

Durée de la formation : Entre 14h à 28h (selon le niveau du stagiaire).

Dates et horaires de la formation : Nous contacter

Mode de formation : À distance ou en présentiel (nous contacter)

Lieu de la formation : Au centre de formation, dans l'entreprise du client ou à distance.

Accessibilité aux personnes handicapées :

En centre : accès aux personnes à mobilité réduite.

En entreprise : en fonction des locaux du client.

Pour toutes adaptations de la formation contactez le référent handicap : Marion MEINER 07 64 38 70 82.

Modalités d'inscription :

Remplir le formulaire de contact du site

Délais d'inscription à la formation

Jusqu'à 2 semaines, avant la date de début de formation.

Nombre de participants maximum par session

6 stagiaires maximum par groupe.

Qualification des intervenants :

Formateur confirmé.

CONTENU DE LA FORMATION

TESTER SA PROPRE RELATION CLIENT

- Évaluer ses propres comportements client à l'aide de la Boussole Client© (test exclusif créé par CSP Formation).
- Identifier ses propres axes de progrès pour être exemplaire.

AMENER SES COLLABORATEURS À RAISONNER LE CLIENT

- Se mettre dans la peau du client
- Mieux savoir ce que pense le client de l'entreprise
- Connaître les attentes des clients
- Tenir compte des valeurs d'usage, d'image et relationnelles
- Être en contact avec le client interne pour le client final

IDENTIFIER L'ENJEU COLLECTIF DE LA RELATION CLIENT

- La préoccupation client par toutes les composantes internes
- Trouver les bons réflexes collectifs qui créent une relation client efficace

INITIER LA RELATION CLIENT POUR SOI ET SON ÉQUIPE

- Droits et devoirs du client
- Être compétent dans sa relation client en termes de croyances, d'habileté et de comportements
- Écouter le client et recueillir sa voix
- Engager son équipe autour de l'orientation client
- Monter un tableau de bord d'indicateurs directs et indirects de la qualité de la relation client

FAIRE VIVRE LA RELATION CLIENT

- Traduire la focalisation client pour soi et pour son équipe

- Savoir arbitrer et prendre les bonnes décisions à propos des incidences client
- Mettre en mouvement la relation client en regard des impératifs de l'entreprise
- Traiter et faire traiter les insatisfactions client

MOYENS ET ORGANISATIONS PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques

Formation en salle, outil téléphonique de simulation, poste d'accueil de simulation et formateur, fiches outils.

Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle de formation dédiée, vidéoprojecteur, tableau blanc. Exercices, supports de formation écrits, vidéos, audios.

Documentation remise aux stagiaires

Supports pédagogiques

Encadrement pédagogique

Formation dirigée par un professionnel expérimenté dans le métier de la communication et animation de programmes en vente & management, avec une grande pratique de l'entreprise.

Mode d'évaluation et de suivi

Test de fin de formation

Tarifs

À partir de 60 € HT de l'heure, nous contacter pour un devis personnalisé

Contact

Mme Marion MEINERL,

Directrice de Just Formation

Tél : 07.64.38.70.82

Mail : justformation13@gmail.com

Version janvier 2023 dernière mise à jour : 07/03/2023.