

SAS Agence CAROLINA

98 BIS Avenue des Chalets
31150 LAUNAGUET
Email: info@agencecarolina.com
Tel: 06.27.94.61.25



La Relation Clients : LA Clé du succès

Durée: 42.00 heures (6.00 jours)

Délai d'accès : 1 mois

Profils des stagiaires

- Créateurs d'entreprise
- Chefs d'entreprise, cadres, managers, responsables,... : fonctions d'encadrement et/ou de recrutement
- Salariés
- Personnes en reconversion
- Toute personne souhaitant améliorer son image, reprendre confiance en soi et gagner en confort aux regards des autres
- Toute personne amenée à s'exprimer devant un public
- A tous les organismes tels que : AFPA, GRETA, Pôle emploi, Missions locales, organismes d'aide aux entrepreneurs, organismes de formation privés, ...
- Aux écoles de commerce, d'esthétique, de coiffure, d'hôtellerie...

Prérequis

- Toute personne qui veut se perfectionner dans la relation client, la négociation et la fidélisation
- Toute personne qui souhaite assurer sa pérennité

Objectifs pédagogiques

- Connaître tous les enjeux de la relation client, la négociation et la fidélisation
- Utiliser les méthodes enseignées et les utiliser à bon escient
- Maîtriser le parcours client de la prospection, à la fidélisation

Contenu de la formation

- LES DIFFERENTS AXES DE LA RELATION CLIENT
 - Connaître les principes de base de la communication verbale, paraverbale, non verbale
 - Maîtriser les enjeux de la relation client
 - La typologie des prospects/clients
 - Comprendre les attentes clients / Recueil des besoins
 - Maîtriser les caractéristiques des modes d'interaction clients, réseaux sociaux, relation client digitale : les nouveaux usages liés à la culture 2.0
 - Cibler et qualifier vos prospects et clients
 - Méthode ORE
 - Pitch
 - Méthode CROC et CERC
 - Le suivi de la relation client
- LES ASPECTS DE LA NEGOCIATION
 - Les enjeux de la négociation
 - Méthode SPANCO
 - La présentation et la défense du prix (compromis gagnant-gagnant)

SAS Agence CAROLINA

98 BIS Avenue des Chalets

31150 LAUNAGUET

Email: info@agencecarolina.com

Tel: 06.27.94.61.25



- Définition des objectifs commerciaux
- Identifier les différences de la concurrence
- Présenter et argumenter sa proposition commerciale
- Traiter une objection et une réclamation en transformant celles-ci en avantages
- La négociation du prix + calcul de la marge
- Conclusion de la vente
- C'EST QUOI FIDELISER ?
 - Les différentes actions de fidélisation
 - L'intérêt de fidéliser ses clients
 - Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des affaires en cours
 - Réaliser un questionnaire de satisfaction

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Accessibilité

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite



Tarif : 2300.00 HT

CONTACT :

CAROLINA TORANZO GENLICE

06.27.94.61.25

info@agencecarolina.com