

# Gestion de la relation client au quotidien

Commercial

Prospection, acquisition, fidélisation

## Objectifs

- Assurer la relation client au quotidien
- Mener des actions de prospection jusqu'à la prise de rendez-vous
- Pitcher l'entreprise, le produit ou le service
- Mener des actions de fidélisation des clients existants

## Programme

### 1. Communiquer de façon assertive avec ses clients et prospects (2h)

- Comprendre l'assertivité et ses bénéfices dans la relation commerciale (0,75h)
- Identifier les 7 travers langagiers, ceux qui nous sont propres et trouver les expressions assertives (0,5h)
- L'appliquer au quotidien dans sa communication orale et écrite (exemples dans des structures et des e-mails existants) (0,75h)

### 2. Canaux de communication et sens de perception (1h)

- Identifier les canaux utilisés dans l'entreprise et par l'entreprise pour ses clients
- Identifier les filtres et interprétations possibles ainsi que les risques d'incompréhension
- Cibler les canaux en fonction des persona

### 3. Prospecter efficacement et assurer le suivi client (4h)

- Rédiger son pitch de prospection (1h)
- Construire et alimenter son outil de suivi de prospection (1h)
- Appliquer : Exercices de mise en pratique, lever les barrages et répondre aux objections (1h)
- Assurer le suivi des offres en attente, relancer les clients/prospects (1h)

## Suite du parcours

- Formation ou Workshop Elevator Pitch
- Formation ou Workshop Business Model
- Organiser et animer une visite de site/usine
- Techniques de vente essentiels
- Techniques de vente perfectionnement

## Durée

7h - En deux demi-journées

## Public

Commerciaux, assistant(e)s commerciaux, responsable marketing, assistant(e)s marketing, assistant(e)s de direction, secrétaire assistant(e), responsable de communication, assistant(e)s de communication ...

**Prérequis :** occuper un poste en lien avec la relation client. Maîtriser le français niveau B2.

## Modalités

En face à face et/ou téléphone et/ou visio

**Délais.** Entrée en formation : en continu toute l'année.

**Lieu.** La formation peut se dérouler soit **dans vos locaux**, soit **dans nos salles** ou en **visio**.

## Tarif

**Audit de préformation**, support pédagogique, passage du test de connaissances.

Prix Intra par personne :

**890 € HT** (1 068 € TTC)

**Sur-mesure.** Tarifs intraentreprise, groupes et formules personnalisées (durée, rythme, langue de spécialité sur devis). Contactez-nous !

## Méthodes

**Mises en situations** orales et écrites, vidéos, textes audios, fiches supports, manuels, jeux pédagogiques...Mises en pratique à partir de supports propres au client.

**Validation des acquis.** Test d'évaluation des acquis et attestation de formation.



**Accessibilité.** Adaptation de nos méthodes pédagogiques aux situations de handicaps.

**Langues.** Nos formateurs bilingues et trilingues facilitent votre apprentissage.

