

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

Référence : COM1



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.

