



LA RELATION CLIENT

DOMAINE DE LA FORMATION

FORMACODE : 15041 – Communication professionnelle / 15053 – Gestion des conflits / 15064 – Développement personnel et professionnel / 15040 – Prise de parole en public / 15062 – Techniques de négociation. **ROME** : M1602 – Opérations commerciales / M1503 – Management des ressources humaines (relation client interne/externe) / M1402 – Conseil en organisation et management d'entreprise / M1603 – Commercial / Vendeur B2B ou B2C / M1604 – Assistanat de direction (relation client et interface)

DURÉE / RYTHME

Durée : variable. Module en présentiel de 2 heures. Module en e-learning (à la carte)

PRÉ-REQUIS ET NIVEAU

Langue française lue et parlée + accès ordinateur, tablette ou téléphone et internet nécessaire pour suivre la formation en ligne personnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

PUBLIC

Commerciaux B2B et B2C. Vendeurs en point de vente ou terrain. Conseillers clients et chargés de clientèle. Toute personne souhaitant développer ses compétences commerciales, améliorer son état d'esprit et ses performances de vente. Accès aux personnes en situation de handicap : nous contacter pour analyse des besoins : contact@conseiletformations.fr

OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre aux participants de devenir des vendeurs plus performants, en maîtrisant les techniques de vente, la relation client et le développement d'un véritable esprit commercial, pour augmenter leurs résultats et fidéliser leurs clients.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de mobiliser des comportements professionnels adaptés, d'analyser leurs interactions, d'ajuster leur posture relationnelle et de réguler leurs émotions afin d'optimiser leur impact dans les situations professionnelles clés.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

Techniques de vente et négociation. Communication persuasive et assertive. Gestion des objections et des situations difficiles. Fidélisation et relation client. Prospection et détection d'opportunités. Esprit commercial et motivation personnelle. Autonomie et organisation dans le processus de vente

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module 0 : Analyse profil professionnel du stagiaire (questionnaire confidentiel en ligne). **Entretien préliminaire et questionnaire en ligne** : l'entretien préliminaire (test de positionnement) et le questionnaire en ligne permettent de détecter les acquis du participant et d'individualiser le parcours de formation. **Ingénierie pédagogique** : le parcours est conçu de manière modulable (thèmes, nombre de modules, durée, méthodes, etc.) afin de répondre aux besoins spécifiques des participants et aux objectifs de développement des compétences. **Organisation pédagogique / dispositifs multimodaux** : Blended Learning. **Présentiel individuel** : favorise les mises en situation concrètes et les échanges d'expériences, notamment sur les dimensions d'expertise et de leadership en management. **E-learning (FOAD)** : favorise l'autonomie, facilite la transition numérique et donne un accès flexible à des ressources pédagogiques variées.

VALIDATION DE L'ACTION DE FORMATION

Un contrôle des connaissances (QCM) valide informatiquement la compréhension de chaque module en ligne. Le critère d'évaluation est en lien avec le pourcentage de réponses correctes, qui doit être supérieur à 60 % ou 80 % selon les items pédagogiques. Une attestation de participation à la partie théorique est remise au stagiaire. Il est demandé de compléter le nombre d'heures requis.

DÉLAI D'ACCÈS

Démarrage de la formation : 14 jours ouvrés à partir de la signature du devis et de la convention.

TARIF

Compte tenu des différents types de financement (entreprise, Opco, sur fonds propres) nous avons une grille tarifaire en lien. Pour obtenir un devis : contact@conseiletformations.fr

ENCADREMENT

Une équipe spécialisée conçoit et anime des sessions destinées aux cadres et dirigeants, sur les thèmes du développement professionnel, de la communication en entreprise ainsi que sur l'accompagnement humain du changement.



Conseil & formations

Retrouvez l'équipe pédagogique **ici**.

Pour plus d'informations, contactez-nous à :
contact@altioraformation.fr



STEPHEN GUEYE
ALTIORA FORMATIONS