

## Intra / Sur Mesure - en présentiel

Si vous souhaitez personnaliser cette formation pour répondre à vos exigences particulières, n'hésitez pas à nous contacter pour avoir une proposition adaptée ; retour sous 48h ouvrées maximum.

[Je contacte Digispin](#)

## Méthodes pédagogiques

Avant la formation, chaque participant renseigne un questionnaire pour indiquer ses attentes et ses compétences.

A partir des éléments recueillis à la fois auprès de l'entreprise et de chaque participant, le formateur peut ainsi adapter son animation (exemples d'illustration et exercices pratiques) ; il apporte une assistance personnalisée tout au long de la formation

## Moyens techniques

- Salle suffisamment grande pour accueillir les participants dans le cadre des règles sanitaires Covid ; tables et chaises
- Connexion à internet (idéalement via fibre) pour le formateur
- Présentation des exposés et animation des exercices via MS Powerpoint et des tableaux numériques (type Mural)
- Vidéo-projecteur ou écran de téléviseur adapté à la taille de la salle et du nombre de participants
- Paper board

## RELATION CLIENT

Les clés pour les non-commerciaux

*commercial/relation client*

0/5  (0 avis)  
 **2 jours (14h)**

**Réf : 21-001**

Forfait intra : 3.800 € HT (4.560 € TTC)  
(6 p. max ; au-delà nous consulter)

## Objectifs de la formation

Permettre à des publics non commerciaux :

- De mieux appréhender la relation client
- D'acquérir les comportements pour servir la relation client
- De maîtriser les techniques pour servir la relation client

## A qui s'adresse cette formation

Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte technico-commercial ou administration commerciale.

## Pré-requis

Aucun

## Programme

### 1<sup>er</sup> jour :

*Quiz d'évaluation des compétences en entrée de formation*  
*Tour de Table*

*Présentation globale de l'organisation de la formation : horaires, pauses, support pédagogique*

1. La relation client et les enjeux
2. Démystifier la vente
3. Le comportement pour bien se préparer
  - Empathie, assertivité, congruence
  - DISC, Communication non verbale

*Test : « Mieux se connaître »*

4. Harmoniser son activité à avec la relation client
  - Organiser la relation client
  - Savoir « vendre » l'entreprise : construire argumentaire et pitch

*Exercice d'application : construire son argumentaire*

*Travail de groupe et mise en situation : Travailler son pitch et « Pitcher »*

5. Pour des entretiens téléphoniques de qualité et performants

○ Savoir traiter les appels entrants et gérer les appels difficiles

*Travail de groupe : examen critique de l'accueil téléphonique*

*Exercice de mise en situation : simulation de réception d'appels*

○ La préparation des appels sortants, les campagnes d'appels

*Exercice d'application : construire un script d'appel*

## RELATION CLIENT

Les clés pour les non-commerciaux

*commercial/relation client*

### Suivi et Evaluation

- Evaluation des compétences en entrée et en sortie de formation
- Evaluation de la satisfaction en fin de stage (à chaud et à froid sous 3 mois)
- Emargement
- Certificat de réalisation après la formation

### Accueil des personnes en situation de handicap

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHP

Nous choisissons des salles de formation PMR accessibles par les transports en commun et à proximité de lieux de restauration/hébergement. Notre organisme de formation est particulièrement sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap.

Contactez-nous afin d'étudier les possibilités de compensation disponibles.

### 2ème jour :

6. Adopter la posture pour réussir à chaque étape
  - Les étapes de la vente : préparation, se présenter, découvrir le client et ses besoins, présenter son offre (argumenter pour convaincre)  
*Plusieurs Quizz : « Tout se joue en moins de 2 minutes », bien commencer son rendez-vous, les bons arguments, ...*
  - Les objections  
*Exercice d'application : les objections les plus courantes*
  - La négociation  
*Mise en situation : Négociation du renouvellement d'un contrat auprès d'un client*
  - La conclusion
  - Et après ...

*Quiz d'évaluation des compétences en sortie de formation*

*Questionnaire de satisfaction*

### Les points forts de la formation

- Recueil des attentes de l'entreprise et de chaque participant
- Evaluation des compétences des participants avant et après la formation
- Acquisition de nouveaux savoirs, pratiques et comportements au travers d'exposés, de quiz, d'exercices de groupe (en mode intelligence collective) et individuels, de mises en situation
- Réponses aux questions des participants : en sollicitant les autres participants et/ou par le formateur
- Mise à disposition d'un dossier pédagogique utilisable pendant la formation et de retour dans l'entreprise

### Parmi les formateurs



Corinne LE GUERN

Après une expérience de plus de 25 ans à des fonctions de management commercial dans le secteur IT (Edition de logiciels et services), Corinne a créé il y a plus de 11 ans, sa propre structure pour accompagner les dirigeants de start-up, de TPE et de PME dans leur développement commercial sous différentes formes : Direction commerciale externalisée, Business coaching de dirigeants, coaching et formation des commerciaux, pilotage de projets ... Elle intervient comme formateur sur l'ensemble des thématiques commerciales : Stratégie commerciale, plan d'action commercial, vendre aux grands comptes, le commercial augmenté à l'ère du numérique...