

## ME FORMER DANS MON SECTEUR D'ACTIVITÉ

## Entretenir la relation client pour mieux vendre

Code CMK5

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mettre la relation client au cœur de son activité
- Identifier les fondamentaux d'une relation client durable
- Gérer et entretenir sa communauté client

Compétence(s) concernée(s) du référentiel Entrepreneur BGE :

- Distinguer les différents types de prospects
- Connaître les outils de suivi client
- Adopter une posture adaptée au profil de son client

## PROGRAMME

## Identifier les facteurs clés d'une relation client efficace

- Définir la relation client
- Comprendre les différents profils et besoins clients
- Identifier les bases d'une relation client qualitative

## Accueillir la clientèle

- Prendre contact avec le client et identifier son besoin
- Conclure une vente
- Fidéliser la clientèle

## Développer l'expérience client

- Entretenir le lien avec le client
- Définir les critères de satisfaction et de fidélité clients
- Transformer un client mécontent en un client satisfait
- Valoriser la fidélité de vos clients

## Placer la Gestion Relation Client au centre des enjeux de l'entreprise

- Situer la GRC dans le processus de vente
- Centraliser l'information client et la rendre disponible
- Connaître et suivre sa clientèle via un fichier client
- Gérer les réclamations

## Créer une communauté

- Programmer des actions d'animation commerciale
- Entretenir une communauté digitale

## MÉTHODES / MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cas concrets
- Mises en situation, exercices participatifs
- Échanges d'expériences
- Conseils personnalisés

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Auto-évaluation des compétences acquises en fin de formation
- Attestation de formation

NOUVEAU  
PROGRAMME

Collectif



Distanciel



## Public

- Créateurs/repreneurs d'entreprise
- Chef d'entreprise, salariés
- Demandeurs d'emploi



## Prérequis

Conduire un projet entrepreneurial, en phase de test ou de démarrage



## Durée de la formation

1 jour / 7 heures



## Dates et lieux de la formation

Contactez le service formation ou consultez notre site Internet pour connaître les prochaines dates.



## Délais d'accès à la formation

Prévoyez un minimum d'un mois pour accéder à la formation. Sous réserve du nombre d'inscrits, d'acceptation et de la prise en charge du financement.



## Formateurs

Experts de la création et du développement des entreprises, avec un savoir-faire pédagogique reconnu et validé.



## Accessibilité

Session accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour toute autre situation de handicap, contactez le service formation.



## Tarif

280 euros



## Autres financements

Nous contacter pour connaître les modalités de prise en charge et ou obtenir un devis.

