

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.

