



**PROGRAMME DE FORMATION
OPTIMISATION DE LA RELATION CLIENTELE**

OBJECTIFS	Communiquer aisément en face à face ou au téléphone. Valoriser son image et celle de son entreprise. Mener un entretien téléphonique commercial. Satisfaire et fidéliser le client.
PRE-REQUIS	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
MODALITES D'ACCES A LA FORMATION	Aucun
PROGRAMME DE FORMATION	<p><u>Jour 1 :</u> Performance de l'accueil physique et téléphonique Traitement des objections Démarchage physique et/ou téléphonique Audit des besoins du client</p> <p><u>Jour 2 :</u> Choix d'un plan de vente Elaboration d'une proposition commerciale Suivi de la commande, de la réalisation et fidélisation Enquête de satisfaction</p>
DUREE	2 jours – 16 heures
PROFIL DES INTERVENANTS	Formateurs experts
EVALUATION	Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie
NOMBRE DE PARTICIPANTS	1 à 5
DATE	Voir convention de formation
LIEU	INTRA-ENTREPRISE
MOYEN PEDAGOGIQUE	Alternance d'auto diagnostic, d'exercices, d'apports théoriques et d'échanges. Mise en situation, jeux de rôle à partir d'exemples concrets de difficultés rencontrées et récurrentes.
COUT DE FORMATION	Voir convention de formation
FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION	Attestation de fin de stage