

CONSEIL & formations

FICHE CATALOGUE 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)

PRE 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 et améliorer son état d'esprit et ses performances de vente

Accès aux personnes en situation d'handicap :
Nous contacter pour analyse des besoins
contact@conseiletformations.fr

OBJECTIF GENERAL

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.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

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

Retrouvez-nous sur conseiletformations.fr

CONSEIL & formations

CONTENU PEDAGOGIQUE

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 – Texte à trous, etc.) 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'heure requis

DELAI D'ACCES

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

TARIF

Compte tenu des différents types de financement (entreprise, Opco, sur fonds propres) nous avons une grille tarifaire en lien. Pour obtenir un tarif merci de nous contacter sur la page contact de notre site ou par mail directement à contact@conseiletformations.fr

ENCADREMENT

Alexandre LISA : Manager Opérationnel puis Directeur Commercial membre de comité de direction, il cumule plus de 15 ans d'expérience dans le pilotage et le développement d'équipes pluridisciplinaires à La Réunion, avec une responsabilité directe sur la performance et la structuration commerciale. Ingénieur technique de formation et Ingénieur Commercial reconnu par l'IPF. Formé aux techniques de vente, aux soft skills et au coaching, certifié Happy Work Solution (QVCT), il conjugue exigence de résultat et compréhension fine des dynamiques humaines. Auteur d'articles professionnels sur LinkedIn, il partage une vision pragmatique et ancrée terrain du management et de la performance, au service des dirigeants, DRH, managers et équipes commerciales.

CONSEIL & services

Fondé sur le principe de l'accompagnement permanent, nous nous fixons un objectif : **que chacun donne du sens, trouve son équilibre et développe l'harmonie dans sa vie personnelle et professionnelle**
À votre écoute et à votre disposition pour vous accompagner dans votre réflexion et garantir ainsi le réalisme et la pérennité de votre projet.

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

Retrouvez-nous sur conseiletformations.fr