

PROGRAMME DE FORMATION

Technico-Commercial, Gestion des contrats et développement de clientèle

L'objectif de cette formation est de transmettre les outils nécessaires pour développer sa clientèle et de la fidéliser

PUBLIC :

Professionnels, personnes en recherche d'emploi.

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

3 à 10

PRÉ- REQUIS : Compétence commerciale

DURÉE : 1 jours

ORGANISATION :

Délais d'accès : 1 à 2 mois après votre prise de contact selon disponibilité des participants.

Modalités : En présentiel au centre d'Auriga Formation à MEYZIEU

TARIFS :

Nous consulter

PARCOURS PEDAGOGIQUE :

- Questionnaire en amont
- Présentiel
- jeu de Rôle

INTERVENANT : Mr Laurent FOUCAUD

Formateur en Vente et Marketing Industriel

MAIL : Direction@aurigaformation.com

SITE INTERNET : www.aurigaformation.com

ACCESSIBILITÉ :

En cas de besoin d'adaptation particulier, veuillez nous contacter

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Créer sa clientèle
- Fidéliser ses clients
- Créer durablement sa valeur dans la relation client
- Savoir gérer les problèmes de diverses natures

CONTENU DE LA FORMATION :

1 -Créer sa Clientèle

- Identifier les opportunités de développement
- Définir les cibles, qualifier les prospectés et évaluer les potentiels
- Élaborer, budgétiser les plans de prospection
- Suivre et évaluer les actions de prospection
- Participer aux opérations coordonnées par l'entreprise

2 – Fidélisation des clients

- Développer une relation individualisée
- Mesurer la satisfaction
- Informer le client sur l'évolution de l'offre de l'entreprise
- Anticiper l'évolution des attentes client
- Développer l'offre globale faite au client
- Évaluer les effets des actions de fidélisation

3 - Créer durablement la valeur dans la relation client

- Promouvoir la culture client au sein des différents services de l'entreprise
- S'adapter au processus d'achat du client
- Remonter les données pertinentes relatives au marché du client
- Systématiser l'utilisation de l'information commerciale
- Rechercher et mettre en œuvre les modalités de collaboration
- Évaluer l'efficacité des actions et du système d'information
- Participer à l'optimisation du coût de la relation avec le client

4 - Moyens de réalisation

- Quels sont les équipements
- Comment s'informer

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

La formation alterne :

- Théorie
- Mise en situation
- Echanges et exemples

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Exposé, jeux de rôle, visite entreprise

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

enquête de satisfaction à chaud