



**PROGRAMME DE FORMATION**  
**OPTIMISATION DE LA RELATION CLIENTELE - 2 JOURS**

<b>OBJECTIFS</b>	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.
<b>PRE-REQUIS</b>	Cette formation ne nécessite pas de prérequis
<b>MODALITES D'ACCES A LA FORMATION</b>	Aucun
<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>	Jour 1 :  Performance de l'accueil physique et téléphonique Traitement des objections Démarchage physique et/ou téléphonique Audit des besoins du client  Jour 2 :  Choix d'un plan de vente Elaboration d'une proposition commerciale Suivi de la commande, de la réalisation et fidélisation Enquête de satisfaction
<b>DUREE</b>	2 jours - 16 heures
<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	Formateurs experts
<b>EVALUATION</b>	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
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	1 à 5
<b>DATE</b>	Voir convention de formation
<b>LIEU</b>	INTRA-ENTREPRISE
<b>MOYEN PEDAGOGIQUE</b>	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.
<b>COUT DE FORMATION</b>	Voir convention de formation
<b>FORMALISATION A L'ISSU DE LA FORMATION</b>	Attestation de fin de stage