



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE FORMATION

Formation sur mesure

L'accueil client

Contexte

Le salarié doit représenter l'entreprise par son image et sa politique commerciale afin de fidéliser et accompagner les clients. Maîtriser l'aspect commercial va permettre de développer la clientèle afin de faire prospérer son chiffre d'affaires et obtenir ses objectifs.

Cette formation personnalisée vous permettra d'acquiescer toutes les démarches commerciales dans tous les contextes de la communication : téléphone, accueil physique, mail...

Pré-requis

Savoir lire et écrire

Être en contact avec des clients

Envisager ou être en contact avec des clients

Mesure des personnes en situation de handicap pour adaptation du contenu de la formation.

Public concerné

Toute personne en relation avec la clientèle : dirigeant, indépendant, vendeur, formateur, Directeur, Secrétaire, assistante commerciale, Commerçant, Libéraux....

Objectif pédagogique

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

- * Permettre aux salariés de structurer et maîtriser l'entretien de vente avec le client ou prospect dans toutes les situations.
- * Accroître son efficacité commerciale pour une meilleure approche avec les clients.
- * Satisfaire les clients, les fidéliser et répondre à leurs attentes.

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP



* Viser l'excellence à l'accueil pour l'entreprise.

Programme

Le programme s'adapte aux personnes en situation de handicap.

1. Comprendre les enjeux de la relation client et la traduire dans son approche relationnelle
 - Comprendre les enjeux du service vis-à-vis du client
 - Avoir un discours positif et constructif
 - Apprendre à dire non sereinement
 - Poser un cadre fermement tout en douceur
2. Améliorer sa communication
 - Comprendre les schémas de la communication
 - Mesurer l'importance de l'environnement et adapter sa communication
 - Ecoute active, reformulation et bienveillance
 - Le langage verbal et non verbal
 - La communication non violente
3. Savoir gérer les situations délicates
 - Identifier et gérer les émotions durant l'échange
 - Gérer son stress et celui de son interlocuteur
 - Gérer les clients et les situations difficiles
 - Savoir accueillir positivement une réclamation et la traiter.
4. Appliquer l'esprit de service à son métier
 - Personnaliser la relation
 - Être force de proposition et de solutions
 - Répondre à la demande du client
 - Expliquer une consigne
 - Renforcer la relation avant de partir
 - Conforter le client
 - Prendre congé en laissant une dernière bonne impression



FORMATION
ALSACE

Méthode et approche pédagogique

- Apports théoriques
- Apprentissage et mise en pratique
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe
- Réflexions sur les exemples apportés par les participants
- Approche et soutien individualisé
- Documents distribués aux participants
- Enregistrement vidéo individuel et personnel

Modalités d'évaluation

- Echange/évaluations informelles avec les participants tout au long de la formation
- Evaluation des exercices pratiques
- Auto-évaluation durant la formation à chaque étape
- Quizz d'évaluation
- Evaluation des acquis en amont et aval de la formation
- Bilan personnel et professionnel selon ses attentes individuelles

Durée

14 h - 2 jours

Lieu

En entreprise

En salle

En randonnée

En van

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées

Tarif

1980 euros TTC. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA.

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

Modalités et délai d'accès

Cette action de formation est conçue sur mesure en fonction des besoins et attentes du commanditaire. Après validation du programme, l'entreprise se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

Les participants pourront intégrer la formation 48 heures avant les dates fixées.

Fin de formation

- Rédaction d'une fiche d'évaluation de la formation par chaque participant : bilan personnel, Bilan de l'impact sur les pratiques, bilan personnel.
- Remise d'une attestation de participation à la formation pour chaque participant
- Remise sur demande du commanditaire d'un bilan de formation

Formatrice

Stéphanie BRUDER, consultante formatrice en développement commercial anime Depuis plus d'une quinzaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication.

Abc formation alsace

Organisme de formation reconnu depuis 2005 sur le Territoire Alsacien bénéficie de son Numéro de déclarant auprès de la Préfecture ainsi que de son référencement auprès de la Plateforme DATA DOCK. Stéphanie BRUDER a obtenu la certification CNEFOP en 2017 et réponds aux exigences de la qualité de la formation par l'obtention de la certification Qualiopi en 2021.

L'actualité de l'entreprise est accessible sur les réseaux sociaux.

Référence interne

Version : 03/12/2022

PF 2022- 01

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP