



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE FORMATION

Formation sur mesure

Maintenir le lien avec ses clients

Contexte

Le monde a changé et les entreprises doivent s'adapter à un nouveau fonctionnement, de nouvelles méthodes, de nouveaux outils pour écrire le futur.

Leur client, incontournable pour faire fonctionner l'entreprise ou le service,

- on changé,
- on pris de nouvelles habitudes,
- adhère à de nouvelles valeurs,
- est sensible à de nouveaux arguments et comportements.

Comment maintenir le lien avec ses clients alors que son activité, son entreprise est à l'arrêt ? Comment travailler ? comment trouver de nouveaux clients de manière durable ?

Cette formation a comme objectif de vous transmettre toutes les techniques pour garder un lien avec vos prospects et vos clients.

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

Public concerné

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

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 • Référencée DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

Objectif pédagogique

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

- Comprendre les enjeux de la relation client
- (re)prendre contact avec leurs prospects et clients
- rendre les clients ambassadeurs de l'entreprise
- Maintenir une image positive de l'entreprise

Programme

Adaptation des formations et des contenus aux personnes en situation de handicap.

- Les fondamentaux de la relation client
- Quelle est la différence entre la relation client et l'expérience client ?
- Quels sont les enjeux de la relation client ?
- Les basiques dans la relation avec ses clients
- Les bons et les mauvais comportements
- Que faire ? que dire en présentiel et en virtuel ?
- Les points de contact avec les clients
- Comment faire un état des lieux de ses clients ?
- Visibilité, Crédibilité et Profitabilité
- Quelles décisions prendre ?
- Plan d'action

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
- Bilan personnel et professionnel selon ses attentes individuelles

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 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

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

Durée

1 jour soit 7 heures

Lieu

En entreprise

En salle

Nous utilisons également la randonnée pour former.

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées

Tarif

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

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, le responsable se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

L'entrée en formation est possible jusqu'à 48h avant les dates retenues.

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 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

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 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. Stéphanie BRUDER a obtenu la certification CNEFOP en 2017 et Qualiopi en 2021.

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 et réponds aux exigences de la qualité de la formation.

Nous avons développé la formation PAR la randonnée. Contactez-nous pour en parler.

Toute l'actualité de **Abc Formation Alsace** se trouve sur les réseaux sociaux mais également Sur le site www.abc-formation-alsace.fr

Référence interne

Version : 12/12/2022

PF 2022- 06

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 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP