



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE FORMATION : **NOUVEAUTE**

Formation sur mesure **FIDELISER SES CLIENTS**

Contexte

Cette formation vous permettra d'effectuer des actions simples et payantes pour fidéliser le client. Il suffit parfois de peu de choses pour transformer un service perdant en service gagnant.

Les actes en disent plus long que les mots et le langage de votre corps exprime ce que vous pensez et éprouvez réellement indépendamment de ce que vous dites. Votre capacité à déchiffrer le langage du corps de vos clients et à adopter vous-même un langage corporel est l'un des outils les moins coûteux et les plus efficaces que vous possédiez.

De plus, fidéliser le client est une première démarche pour le transformer en ambassadeur afin qu'il parle de votre entreprise positivement autour de lui. Comment procéder ?

Pré-requis

Savoir lire et écrire

Être en contact avec des clients

Envisager d'être en contact avec des clients

Mesure des personnes en situation de handicap pour adapter la formation et son contenu.

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



FORMATION
ALSACE

Objectif pédagogique

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

- Apprendre à prêter attention à ses clients
- S'adapter à ses différents clients
- A comprendre ses clients
- Employer le langage gestuel à bon escient
- Rendre un client ambassadeur
- Exploiter les différences

Programme

Le programme ainsi que son contenu s'adaptent aux personnes en situation de handicap.

1. L'importance de la voix : les règles du téléphone
 - Améliorez votre intonation
 - Régler l'intensité de votre voix
 - Mettez-vous au diapason de votre client
 - Les règles de la conversation téléphonique
 - Comment utilisez à bon escient la boîte vocale ?
2. S'adaptez au style de comportement de votre client
 - Quel est votre style de comportement ?
 - Comprenez votre style de comportement ?
 - Adaptez-vous aux différents styles
 - Les nombreuses opportunités d'harmonisation des styles
3. 5 techniques pour transformer la qualité de service en succès commercial
 - Attirer l'attention du client
 - Poser des questions
 - Vanter les avantages du produit ou du service
 - Pratiquer l'écoute active
 - Recentrer la conversation

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

4. Rendre le client ambassadeur
 - Obtenir son accord
 - Lui demander de témoigner
 - Solliciter son avis

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

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

2 jours - 14 heures

Lieu

En entreprise

En salle

En randonnée

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

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





FORMATION
ALSACE

Tarif

1980 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 responsable. Après validation du programme, le commanditaire se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

La date limite d'intégration de la formation se situe à 48h avant la date de démarrage initiale.

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.

Stéphanie BRUDER a également animé des webinars sur les réseaux sociaux autour de la Relation et l'Expérience client.

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

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 Qualiopi en 2021, gage de qualité des prestations.

Abc Formation Alsace a également développé la formation PAR la randonnée. Pour en savoir plus, contactez-nous pour en parler.

Vous pouvez retrouver l'actualité de l'entreprise sur les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn ainsi que sur notre site : www.abc-formation-alsace.fr

Référence interne
Version : 12/12/2022
PF 2022- 09