



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE 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

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...

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

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



Modalités de convocation

Nous convenons ensemble des modalités de convocation sur le fond et sur la forme (mail De convocation, rappel de date de convocation...).

Moyens

AUDIO VISUEL		
Vidéo projecteur	1	Fourni par formatrice
Rallonge électrique	1	Fourni par formatrice
Triplette	1	Fourni par formatrice
Caméra		Téléphone portable des participants
TABLEAU		
Blanc effaçable	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
Paper Board	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
Stylos tableaux	5	Fourni par l'entreprise ou la salle

Test préalable

Nous vous soumettons des tests d'auto-évaluation que nous utiliserons avant le démarrage afin de les valider avec vous.

L'évaluation s'effectue avant, pendant et après la formation par la formatrice Stéphanie Bruder.

Programme de la formation

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.



FORMATION ALSACE

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

Méthode et approche pédagogique

- Apports théoriques et mise en pratique
- Ludopédagogie, Sylvothérapie
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe.
- Réflexions sur les exemples apportés par les participants
- 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.



FORMATION
ALSACE

Date et durée

14 h

Date à convenir ensemble

Lieu

En entreprise, en salle ou en randonnée.

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées.

Tarif

2400 euros TTC. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA.

Modalités

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.

Délai d'accès

Les participants peuvent intégrer la formation 24 heures avant le début.

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.

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

Formatrice

Stéphanie BRUDER, consultante formatrice en développement commercial anime depuis une vingtaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication. Elle se forme régulièrement aux métiers de la formation : récemment formée aux premiers secours en Santé mentale, à la sylvothérapie et à la ludopédagogie, elle utilise ces apports dans son métier.

Stéphanie BRUDER est également Secrétaire Fédérale de la Chambre Syndicale des Formateurs et Consultants.

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. Le renouvellement de la certification est prévue en Mars 2024.

L'actualité de l'entreprise est accessible sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Instagram et sur www.abc-formation-alsace.fr

Contact

Stéphanie BRUDER

Référence interne

Version : 02/01/2024

PF 2024- 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 REQP