



**FORMATION**  
ALSACE

## PROGRAMME DE 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 donnera les clés de toutes ses questions pour fidéliser ses clients et transformer ses prospects.

#### Pré-requis

Être en contact avec des prospects et/ou 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](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



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



## 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

## 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

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

## Test préalable

Nous vous soumettrons 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

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 et mises 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.

## 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.



**FORMATION**  
ALSACE

### Durée

1 jour ou deux demi-journées.

### Lieu

En entreprise ou en salle

Nous réalisons également la formation par la randonnée.

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées

### Tarif

1200 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, le responsable se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

### Délai d'accès

L'entrée en formation peut se faire jusqu'à 48h avant la date de démarrage.

### 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](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto: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](http://www.abc-formation-alsace.fr)

## Contact

Stéphanie BRUDER : 06 82 48 31 05

Référence interne

Version : 02/01/2024

PF 2024- 06

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto: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