



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE 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 ?

Cette formation vous donnera toutes les clés pour garder et fidéliser vos clients.

Pré-requis

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 € • 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 :

- 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

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 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.



FORMATION
ALSACE

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

Méthode et approche pédagogique

- Apports théoriques 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

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 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 ou 4 demi-journées.

Lieu

En entreprise

En salle

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 responsable. Après validation du programme, le commanditaire 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.

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

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 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. Votre contact : Stéphanie BRUDER 06 82 48 31 05

Référence interne

Version : 02/01/2024

PF 2024- 09

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