

CONTACT EN CLIENTELE COMMERCIALE

PROGRAMME DE FORMATION



Objectifs de formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ◆ Accueillir un client avec une posture professionnelle et rassurante
- ◆ Utiliser un vocabulaire commercial positif et adapté à la situation
- ◆ Se présenter et présenter une offre avec clarté et assurance
- ◆ Pratiquer l'écoute active pour identifier les besoins du client
- ◆ Gérer une insatisfaction ou une réclamation avec calme et professionnalisme
- ◆ Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client
- ◆ Gagner en confiance et en aisance relationnelle grâce à une pratique intensive

Programme pédagogique

L'accueil du client

Les enjeux de l'accueil : première impression, image de l'entreprise. La posture professionnelle : tenue, sourire, disponibilité, langage corporel. Les formules d'accueil et de prise en charge du client. Gérer l'attente et les sollicitations simultanées.

Ateliers pratiques : jeux de rôle d'accueil (physique et téléphonique)

Vocabulaire et posture commerciale

Le vocabulaire de la vente : mots à privilégier, mots à éviter. Adopter un langage positif et valorisant. La communication non verbale et le ton de voix.

Exercices de reformulation et de vocabulaire commercial

La présentation du commercial et de l'offre

Se présenter avec assurance : structure et contenu du pitch. Présenter l'entreprise, le produit ou le service simplement. Construire un argumentaire clair (caractéristiques, avantages, bénéfices). Répondre aux premières objections avec confiance.

Ateliers pratiques : présentations individuelles filmées ou en binôme

Écoute active et satisfaction du client

Les principes de l'écoute active : questionnement, reformulation. Identifier les besoins et attentes réels du client. Détecter et désamorcer une insatisfaction ou une réclamation. Garder son calme face à un client mécontent

Fidéliser par un suivi de qualité

Ateliers pratiques nombreux : mises en situation variées, jeux de rôle filmés, débriefs individuels

Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation

- Pour les salariés d'entreprise ou d'association :
 - en inter : 380 € par personne
 - en intra : 2 100 € à Étampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

Public

Tout salarié en entreprise.

Tout demandeur d'emploi.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont.

Certification

Formation non certifiante.

Mises en situation globales

Simulations complètes du parcours client (accueil → vente → suivi). Mises en situation adaptées à des cas concrets et variés. Feedback individualisé et axes de progrès.

Pour plus d'informations, nous contacter par téléphone au 01 60 80 91 52 ou par mail à contact@horizons91.fr



Moyens pédagogiques

Salles de formation en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipées d'un paperboard et / ou d'un tableau blanc et/ou d'un vidéoprojecteur.

Remise de supports pédagogiques écrits pour chaque séquence de formation.

Exercices pratiques,

Jeux de rôle

Études de cas.

Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, l'évaluation des mises en situation permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux. Ces résultats seront adressés ultérieurement sous la forme d'une attestation visée par l'organisme de formation afin de permettre à celui-ci de disposer du temps nécessaire pour évaluer les acquis.

Par ailleurs, une évaluation de la satisfaction du stagiaire à travers un questionnaire (qualité organisationnelle et pédagogique de la formation) sera effectuée en fin de formation.

Méthodes pédagogiques

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de cibler au mieux les attentes des participants.

Tout au long de la formation, le formateur veillera à adapter le processus pédagogique aux stagiaires présents.

L'action de formation se déroulera dans le respect du programme de formation remis préalablement aux stagiaires en s'appuyant sur une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques contribuant au transfert de connaissance et à l'acquisition des compétences visées.

Les séquences seront accompagnées de supports pédagogiques écrits permettant de suivre le déroulement de la formation et de s'y référer ultérieurement.

Les techniques pédagogiques suivantes seront privilégiées :

- Apports théoriques en ouverture de séquences ou clôturant une activité collective ou en sous-groupe de réflexion.
- Observation de situations (vidéos).
- Activités en individuel et en groupes (analyse).
- Mises en situation
- Brainstorming.

Moyens d'encadrement

L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction et la coordination d'Horizons ainsi que par le formateur.

Modalités d'accès : Inscription directe auprès d'Horizons ou positionnement par une entreprise.

Délais d'accès : Variable car en fonction de la programmation annuelle. 2 mois au plus.

Modalités d'organisation : Formation en continue ou séquencée sur 2 semaines et en présentiel.

12 stagiaires environ.

Accessibilité : Bâti plain-pied - couloirs larges - salle accessible directement depuis le parking.

RER C à 20 minutes à pied et lignes de bus à 5 minutes.

Formateurs

- Formateur spécialisé en linguistique et en écrits professionnels.

Lieu

Étampes. Possibilité d'organiser cette formation sur d'autres sites géographiques à la demande du client ou du commanditaire.

Durée et dates

Durée : 21 heures. De 9 h 00 à 17 h 00. Variable selon les besoins.

Dates : formations semestrielles. Nous contacter.

Pour aller plus loin

Pour plus d'informations sur les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, de certification, d'insertion dans l'emploi, nombre de stagiaires formés, ...), visitez notre site internet www.horizonsformations.fr