

PROGRAMME DE FORMATION

## FORMATION RELATION CLIENTS

Mis à jour le 27/11/2024

**DURÉE**

**7 heures**

**FORMAT**

**Présentiel**

**TARIF**

**1100 € HT**

### 01 PRÉREQUIS

Aucun

### 02 OBJECTIFS – APTITUDES – COMPÉTENCES

- Professionnaliser sa relation avec les clients

### 03 MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation sur-mesure, réalisée en présentiel
- Alternance d'apports théoriques et pratiques, exercices et mises en situation sur des cas concrets rencontrés dans le quotidien professionnel
- Supports de cours projetés sur un écran
- Tableau blanc tactile

### 04 MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

À compter de la signature du devis et/ou de la convention de formation, le délai d'accès est d'un mois maximum. Un entretien de positionnement est effectué pour proposer une formation adaptée.

### 05 CONTACT

Edwige HOUNSOU – edwige.hounsou@groupe-tesseract.com ou Sarah NANEMA – sarah.nanema@groupe-tesseract.com

## 06 MODALITÉ D'ÉVALUATION

Un test d'évaluation sera effectué pour vérifier que les objectifs sont atteints.

## 07 ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En cas de situation de handicap, une étude sera effectuée pour proposer une formation adaptée.

## 08 PROGRAMME

- Introduction : qu'est-ce que la relation commerciale ?
- Le rôle de chacun dans la relation commerciale
- Les règles internes de la relation clients
- Les bonnes pratiques de la relation clients
- L'écoute active
- Le traitement des objections
- Positiver son discours
- Évaluation finale

## 09 INTERVENANTE

Virginie LECAT – Formatrice et Directrice commerciale externalisée. Plus de 25 ans d'expérience en relation commerciale.