

FIDÉLISER ET RENTABILISER SON INVESTISSEMENT COMMERCIAL

- Placer ses clients au coeur de ses préoccupations & Mettre en place le cercle vertueux de la relation client -

Cette formation animée par un EXPERT de la performance commerciale vous apportera les clés de la réussite commerciale. Cette formation est axée sur la réalité terrain. Complète, elle permet d'approfondir les fondamentaux de la phase de vente FIDELISATION. L'objectif final étant de fidéliser de développer son chiffre d'affaire en optimisant son temps dans les conditions les plus rentables pour lui et pour son entreprise.

Durée: 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Assistant(e) commercial(e)
- Commercial terrain
- Chargé d'affaires
- Ingénieur commercial
- Technico commercial
- Attaché commercial

Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Objectifs pédagogiques

- Evaluer les enjeux de la fidélisation commerciale pour l'entreprise
- Prendre conscience de l'implication des équipes en interne
- Comprendre l'importance de la communication au sein des équipes internes
- Favoriser le contrôle de la satisfaction client
- Traiter avec assertivité les réclamations et les litiges
- S'approprier une démarche commerciale préventive du recouvrement amiable
- Comprendre l'importance de l'interactivité entre le service commercial et le service comptable pour obtenir plus d'efficacité

Contenu de la formation

- Les incontournables de la fidélisation
 - La responsabilisation de chaque collaborateur pour la réalisation de la commande, du projet
 - Les outils de communication en interne/en externe
- La satisfaction client : enjeux prioritaire pour l'entreprise
 - Le contrôle de la satisfaction client
 - Principes fondamentaux de bonnes pratiques
 - La réclamation client
 - Le traitement des litiges
 - Impact de la réclamation du côté du client
 - La communication - l'image de l'entreprise en jeu
 - Un dysfonctionnement ? opportunité pour s'améliorer !

- Le recouvrement, l'affaire de tous
 - Rôle du commercial
 - Rôle du comptable
 - La gestion du recouvrement préventif
 - La gestion du recouvrement des impayés - les principes fondamentaux

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

EXPERT du management de la performance commerciale.

Directrice commerciale d'Agence de placement dans un groupe international et partenaire privilégiée auprès de Grands Comptes.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation (en amont, à chaud et à froid)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Caractéristiques et modalités

Type de parcours de formation : Collectif

Effectif : 4 à 10 participants par session

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

Modalités d'admission : Admission sans disposition particulière

Modalités d'accès à la formation : Entre 1 et 90 jours à partir de la demande d'inscription

Tarif : Nous consulter

Accessibilité : Accessibilité aux personnes en situation de handicap