



CRÉATION D'ENTREPRISE

Gestion de la Relation Client

Confiance en soi, négociation,
gestion du conflit.

Formation en collectif, présentiel à Perpignan



Made in Formation - janvier 2023

NOUVEAU

ÉLIGIBLE CPF

OBJECTIFS :

- Se connaître, savoir se faire confiance.
- Connaître ses points forts et/ou ceux de son équipe et les exploiter pour une plus grande efficacité.
- Mener une négociation, de la prise du rendez-vous à la conclusion du contrat.
- Gérer l'insatisfaction client et gérer un conflit

PROGRAMME :

MODULE 1 : GESTION DE LA CONFIANCE EN SOI

Ce module permet de lutter contre le syndrome de l'imposteur. Prendre conscience de ses talents et les travailler (comme le font les sportifs) est primordiale pour développer ses compétences, que ce soit pour soi même ou pour exceller au sein d'une entreprise.

MODULE 2 : LA NÉGOCIATION

Tout est une question de négociation dans notre quotidien. Ce module apporte une méthodologie afin de préparer un rendez-vous, d'aborder un prospect et de mener un entretien du début à la fin. Cette partie est accompagnée d'une phase pratique afin d'intégrer totalement ces éléments. La négociation peut avoir lieu tout au long du processus commercial, c'est pourquoi il est primordial de maîtriser ces aspects.

MODULE 3 : GESTION DU CONFLIT

Comment utiliser les bons mots, au bon moment et avoir la bonne posture face à un mécontentement ou à un conflit. Lors d'une insatisfaction client mal géré, le risque d'image est très important car n'oublions pas que si un client satisfait en parlera peut-être à une personne, le client insatisfait en parlera à dix.



Gestion de la Relation Client

Confiance en soi, négociation,
gestion du conflit.

EN SAVOIR PLUS
SUR CETTE FORMATION

TARIF NET :

EN COLLECTIF PRESENTIEL : 1200€/part.

Tarif pour 1 module : 450€/part.

DURÉE & HORAIRES :

3 jours ou 6 demi-journées (21h)

09h - 12h30 / 13h30 - 17h

LIEU EN PRÉSENTIEL :

AEP, 51 Rue Louis Delaunay
66000 Perpignan, France

Les locaux de formation sont situés en rez de chaussée et répondent aux normes d'accessibilité.

DATES :

En entrée et sortie permanente, nous contacter

PRISE EN CHARGE :

Notre Organisme de Formation est agréé DIRECCTE et certifié QUALIOPI. Votre OPCO ou Pôle Emploi peut prendre en charge le coût de cette formation.

Contactez-nous pour un audit gratuit de votre projet de formation
06 41 20 93 80 ou sur
contact@madeinformation.fr

DÉLAIS D'INSCRIPTION :

Au moins de 15 jours, soit 11 jours ouvrés, avant le 1er jour de formation.
Si financement OPCO, demande de prise en charge au moins, 2 mois avant le début de la formation.

PUBLIC :

Créateurs ou repreneurs d'entreprise, agents immobilier, commerciaux et conseillers clientèle.

PRÉREQUIS :

Être en cours de création ou reprise d'entreprise impliquant le développement commercial et la gestion de sa clientèle.

MODALITÉS PRATIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

La formation «Gestion de la relation client» se déroule,

- en présentiel, formation en collectif à Perpignan, groupe de 4 à 10 participants.
- Chaque module peut être suivi indépendamment des autres, (soit 1 jour/module).

Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur.
La formation est animée par un professionnel confirmé qui propose :

- Vue théorique sur support de présentation
- Jeux pédagogiques (mise en situation, jeu de rôle)
- Documents de synthèse de chaque module

Remise d'un support de cours adapté. Mise à disposition d'une salle équipée d'écrans LCD et vidéoprojecteur.

MÉTHODES D'ÉVALUATION :

Avant le début de votre formation, nous vous envoyons un questionnaire de besoins et de niveau, en ligne. Tout au long de la formation les exercices proposés permettent d'évaluer votre niveau d'acquisition de connaissances et compétences.

Pendant la formation des quiz de vérification des acquis sont aussi proposés ainsi qu'un quiz final.

En fin de formation, vous évaluez et donnez votre niveau de satisfaction sous forme de questionnaire en ligne, analysé par nos soins ensuite, dans un souci constant de qualité.