

## Module de perfectionnement **Gérer la relation clients**

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce module vise à préparer les personnes à la relation commerciale quel que soit leur environnement de travail (commerce de proximité, distribution et grande distribution, magasins spécialisés, artisans, PME/PMI, etc.).

L'objectif de ce module est **d'être capable de répondre aux besoins des clients et d'instaurer un climat de confiance.**

### LE DEROULEMENT DE LA FORMATION

Ce module est conduit sur 3 jours (21 heures en Centre de formation).

Date modulaire : Nous contacter.

Le programme :

- Les enjeux de la relation clients
- Adapter sa communication
- La découverte du besoin
- La prospection
- Etablir une proposition commerciale et en assurer le suivi
- Traiter les réclamations clients

### MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Support et Matériels utilisés : Salle de cours, tableau numérique, vidéos.
- Méthode pédagogique : les méthodes actives s'appuient sur l'expérience des apprenants, l'interactivité des échanges, les apports théoriques et les mises en situation.
- Intervenant : *Philippe SOREAU*

### SUIVI ET ÉVALUATION

- Validation écrite sur cas pratique et mise en situation

### CONDITIONS D'ACCES

- Etre âgé de 18 ans à la date d'entrée en formation.

### PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

- Taille du Groupe : 5 à 10 personnes
- Type de public : salarié, demandeur d'emploi, personnes en reconversion professionnelle.
- Connaissances requises :

### STATUT EN FORMATION

- Compte personnel de formation
- Financement Personnel
- Salarié en emploi
- Demandeur d'emploi

### COÛTS DE LA FORMATION

- Devis sur demande

