

Fidéliser et entretenir la relation avec vos clients



Objectifs de la formation

- ∞ Développer une relation durable avec votre clientèle
- ∞ Acquérir une culture d'entreprise tournée vers la relation client

PROGRAMME

Placer la Gestion Relation Client au centre des enjeux de l'entreprise

- Situer la GRC dans le processus de vente
- Centraliser l'information client et la rendre disponible
- Proposer de nouveaux canaux de communication et de vente
- Mesurer l'impact de vos actions
- Développer votre impact personnel auprès du client

Définir et atteindre les objectifs commerciaux

- Définir les Prévisions et objectifs commerciaux
- Attirer plus de clients
- Conserver les meilleurs clients
- Améliorer le chiffre d'affaires généré par client
- Suivre l'activité commerciale

Développer la proximité avec le client

- Entretenir le lien avec le client
- Définir les critères d'évaluation de satisfaction client
- Transformer un client mécontent en un client satisfait
- Désamorcer une situation conflictuelle

MÉTHODES / MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cas concrets
Mises en situation, exercices participatifs répondant aux besoins et attentes exprimées
Conseils personnalisés
Entraînement sur la posture

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation et/ou auto-évaluation des compétences acquises en fin de formation
Attestation de formation

Collectif



Distanciel



Public

Entrepreneurs et créateurs/repreneurs d'entreprise
Salariés
Demandeurs d'emploi



Prérequis

Prérequis évalués en amont de la formation en vue d'une proposition de formation adaptée



Durée de la formation

2 jours / 14 heures



Dates et lieux de la formation

Contactez le service formation ou consultez notre site Internet pour connaître les prochaines dates
<https://www.bge-4128.com/nos-formations/nos-offres-formations.html>

Délais d'accès à la formation

Prévoyez un minimum d'un mois pour accéder à la formation. Sous réserve du nombre d'inscrits, d'acceptation et de la prise en charge du financement.



Formateur

Nos formateurs sont des experts reconnus de la création et du développement des entreprises et ont une expérience significative dans leur domaine d'activité. Ils sauront répondre à vos besoins



Accessibilité

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour toute autre situation de handicap, contactez le service formation pour répondre aux besoins spécifiques en rapport à votre situation.



Tarif autofinancement

490 €



Autres financements

Nous contacter pour connaître les modalités de prise en charge ou obtenir un devis.

