

Programmes de Formations

C) STRATEGIE D'ENTREPRISE PAR LA RELATION CLIENT	
Profil du formateur Virginie ORSI	Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat, ancienne commerçante-artisan, consultante et formatrice en développement d'activité par la relation client
Durée	7 jours (7 heures/jour → total de 49 heures)
Pré requis	Entreprise en activité depuis au moins 6 mois
Objectifs	Trouver du sens et de l'aisance dans sa nouvelle stratégie d'entreprise
Public concerné	Entrepreneurs, dirigeants de TPE /PME qui souhaitent développer leurs stratégies commerciales et améliorer leur relation clients
Programme	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Autodiagnostic commercial et organisationnel</u> <ul style="list-style-type: none"> - Récupérer ses indicateurs pour analyser les différents taux de transformation - Ressortir les éléments positifs et négatifs de l'année passée - Identifier les pistes d'amélioration des taux de transformation de chaque étape du parcours client 2. <u>Le pitch : construire son offre et savoir la vendre</u> <ul style="list-style-type: none"> - Matérialiser un discours clair et efficace - Décortiquer l'offre commerciale - Argumenter efficacement en repérant les motivations de l'acheteur 3. <u>Travailler sa posture commerciale</u> <ul style="list-style-type: none"> - Explorer les différentes étapes du processus d'achat - Identifier le positionnement de son client dans le processus d'achat - Savoir prendre en considération le positionnement du client 4. <u>Construire son parcours client pour améliorer l'expérience client</u> <ul style="list-style-type: none"> - Redéfinir le parcours client - Matérialiser les étapes importantes de la relation client au vu de son analyse - Construire son propre parcours client 5. <u>Automatiser son activité pour se recentrer sur sa relation client</u> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les outils nécessaires à « l'industrialisation » de son activité - Construire les outils de son parcours client - Sensibiliser à l'utilisation de certains outils numériques 6. <u>Le plan d'actions commerciales de son année</u> <ul style="list-style-type: none"> - Construire son plan d'actions commerciales - Déterminer son objectif global, ses choix et ses systèmes - Présenter et pré sélectionner des différents systèmes de prospection - Présenter et pré sélectionner des différents systèmes de communication - Déterminer les différents systèmes de prospection et de Communication

virginie.orsi@relationelle.fr / contact@elan-maison-entrepreneuriale.fr

www.relationelle.fr / www.elan-maison-entrepreneuriale.fr

Fixe : 04-48-90-00-38 / Portable : 06-10-78-84-86

	<p>7. <u>Focus sur les systèmes de prospections et communications</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les réseaux professionnels en fonction de son activité - Construire son processus de prospection en réseau - Construire son discours pour une démarche de phoning - Travailler sa posture en « porte à porte » - Sélectionner les réseaux sociaux en fonction de son activité - Créer du lien entre les réseaux sociaux et les réseaux professionnels
Méthodes pédagogiques	Pédagogie active et participative seront privilégiées : diaporama, échanges d'expériences, vidéo, jeu de rôles, fiche d'exercice par le questionnement, restitution en collectif, support pédagogique sera remis en fin de formation, quizz
Moyens d'appréciation de l'action et modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Questionnaire critères de positionnement avant et après la formation ➤ Questionnaire de progression des acquis en début de formation ➤ Enquête de satisfaction ➤ Questionnaire évaluation à chaud satisfaction de fin de formation pour les stagiaires ➤ Questionnaire à froid Manager ou prescripteur ➤ Questionnaire satisfaction financeur (ex : OPCO)
Suivi de l'action	Feuille de présence par demi-journée
Effectif	<p>En inter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimum 6 participants ✓ Maximum 15 participants <p>En intra :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimum 1 participants <p>Maximum 12 participants</p>
Date de mise à jour	Version 10-2022