

## Programmes de Formations

<b>E) CONSTRUIRE SON PARCOURS CLIENT</b>	
<b>Profil du formateur Virginie ORSI</b>	Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat, ancienne commerçante-artisan, consultante et formatrice en développement d'activité par la relation client
<b>Durée</b>	3 jours (7 heures/jour → total de 21 heures)
<b>Pré requis</b>	Entreprise en activité depuis au moins 6 mois
<b>Objectifs</b>	<b>Structurer et valoriser votre relation client</b>
<b>Public concerné</b>	Entrepreneurs, dirigeants de TPE /PME qui souhaitent développer leurs stratégies commerciales et améliorer leur relation clients
<b>Programme</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Travailler sa posture commerciale</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explorer les différentes étapes du processus d'achat</li> <li>- Identifier le positionnement de son client dans le processus d'achat</li> <li>- Savoir prendre en considération le positionnement du client</li> </ul> </li>   <li>2. <u>Construire son parcours client pour améliorer l'expérience client</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redéfinir le parcours client</li> <li>- Matérialiser les étapes importantes de la relation client au vu de son analyse</li> <li>- Construire son propre parcours client</li> </ul> </li>   <li>3. <u>Automatiser son activité pour se recentrer sur sa relation client</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer les outils nécessaires à « l'industrialisation » de son activité</li> <li>- Construire les outils de son parcours client</li> <li>- Sensibiliser à l'utilisation de certains outils numériques</li> </ul> </li> </ol>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	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
<b>Moyens d'appréciation de l'action et modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Questionnaire critères de positionnement avant et après la formation</li> <li>➤ Questionnaire de progression des acquis en début de formation</li> <li>➤ Enquête de satisfaction</li> <li>➤ Questionnaire évaluation à chaud satisfaction de fin de formation pour les stagiaires</li> <li>➤ Questionnaire à froid Manager ou prescripteur</li> <li>➤ Questionnaire satisfaction financeur (ex : OPCO)</li> </ul>
<b>Suivi de l'action</b>	Feuille de présence par demi-journée

[virginie.orsi@relationelle.fr](mailto:virginie.orsi@relationelle.fr) / [contact@elan-maison-entrepreneuriale.fr](mailto:contact@elan-maison-entrepreneuriale.fr)

[www.relationelle.fr](http://www.relationelle.fr) / [www.elan-maison-entrepreneuriale.fr](http://www.elan-maison-entrepreneuriale.fr)

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



<b>Effectif</b>	En inter : ✓ Minimum 6 participants ✓ Maximum 15 participants En intra : ✓ Minimum 1 participants Maximum 12 participants
<b>Date de mise à jour</b>	Version 10-2022

[virginie.orsi@relationelle.fr](mailto:virginie.orsi@relationelle.fr) / [contact@elan-maison-entrepreneuriale.fr](mailto:contact@elan-maison-entrepreneuriale.fr)  
[www.relationelle.fr](http://www.relationelle.fr) / [www.elan-maison-entrepreneuriale.fr](http://www.elan-maison-entrepreneuriale.fr)  
Fixe : 04-48-90-00-38 / Portable : 06-10-78-84-86

Eurl au Capital social de 1000€, 19 Chemin du Piollier, 38800 Champagnier  
84049922200031 RCS Grenoble - APE 7022Z - OF 84380702938