

Catalogue 2024

# Organisme de Formation

 Relation'Elle

# Catalogue Formations 2024

**Présentation de l'organisme de formation** 4

**Modalités** 6

**Nos formations commerciales** 10

Donner un nouvel élan à votre entreprise

Construire et structurer sa stratégie commerciale

Stratégie d'entreprise par la relation client

Entretien de vente : de la prospection à la fidélisation

Construire son parcours client

La relation client au service de son Plan d'Actions Commerciales

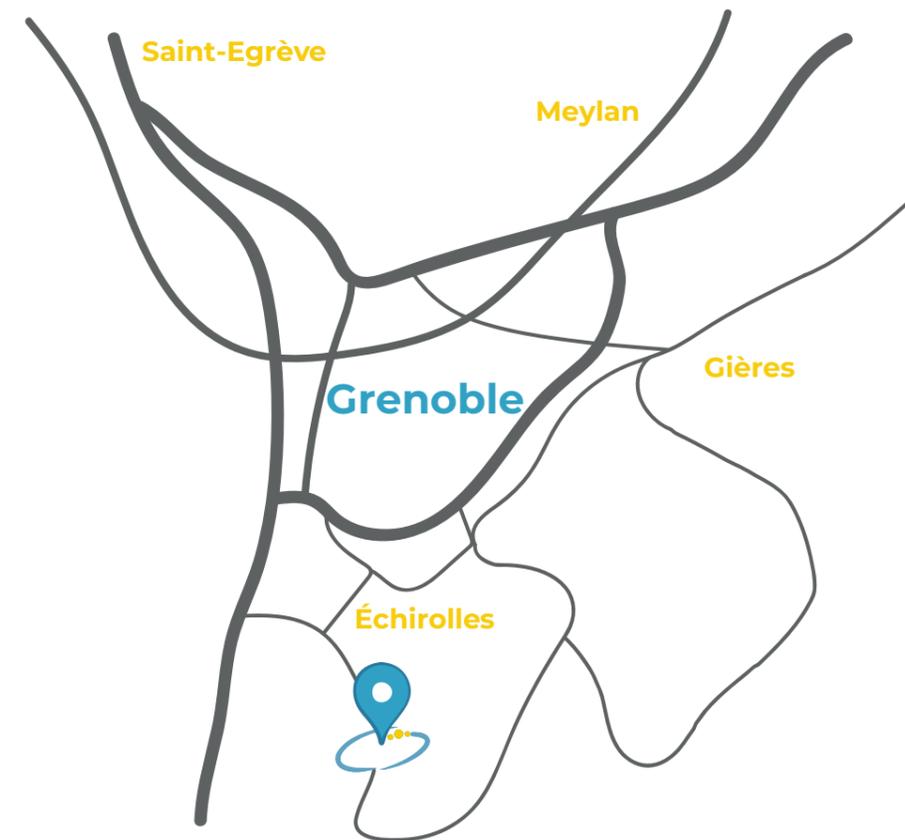
## Infos pratiques

À 15 minutes de Grenoble, L'Elan de Relation'Elle propose des salles pour ses formations situé au 19 chemin du Piollier à Champagnier - 38800.

Vous pouvez venir :

En transport en commun, Ligne 66 et 71 arrêt "Place du Laca"  
Situé à 350 mètres de L'Elan.

En vélo, une piste cyclable sur la route reliant Champagnier à Échirolles vous permet de venir à L'Elan en toute sécurité.



# Présentation de l'organisme de formation

Au sein de L'Elan de Relation'Elle, l'organisme de formation Relation'Elle contribue au développement des compétences des dirigeants, entrepreneurs et de leurs équipes.

L'organisme Relation'Elle vous propose des formations pratico-pratique animée par Virginie Orsi.

La formation pratico-pratique consiste à inclure des temps de travail individuels, accompagnés par le formateur sur l'activité et les problématiques de chacun des participants.

Les formations Relation'Elle sont des moments de partage d'expérience, de développement personnel, de prise de conscience et de changement de point de vue au service du développement de son activité.

Les formations peuvent faire partie d'un parcours de formation personnalisé en fonction des besoins de l'entreprise.

Toutes les formations sont éligibles et délivrées pour les dirigeants, entrepreneurs, salariés, porteurs de projet, commerçants, artisans qui souhaitent développer leur activité en structurant leur démarche avec sens et stratégie pour un déploiement optimal.

De la création à la cession, l'entreprise a des besoins divers et variés pour mieux se développer. L'Elan a l'ambition de contribuer à la mise à disposition de solutions à travers notre lieu atypique.

Venez chercher les ressources dont vous avez besoin pour avancer, grâce à l'organisme de formation Relation'Elle.

Peu importe la question que vous vous posez, la réponse est à l'Elan !

Vous souhaitez assister à une formation sur un sujet qui n'est pas encore proposé ?

Demandez-nous, nous trouverons un intervenant !



# Modalités

## Les étapes d'inscription



### Étape 1 :

Prenez un rendez-vous téléphonique avec notre référente formation.  
Cet entretien aura pour objectif de déterminer quelle formation est la plus adaptée pour l'atteinte de vos objectifs.



### Étape 2 :

Après confirmation de votre part, nous vous transmettrons dans les plus brefs délais les documents nécessaires à votre inscription administrative.\*  
(Devis, contrat ou convention de formation)



### Étape 3 :

Nous vous enverrons toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre formation afin que vous puissiez développer vos compétences dans les meilleures conditions.



### Étape 4 :

Laissez-vous guider par les méthodes d'apprentissage de notre organisme de formation !

\* Devis, contrat ou convention de formation: tous les documents doivent être signés et renvoyés, au maximum, 5 jours avant le début de la formation.

## Modalités d'apprentissage



En présentiel intra et inter entreprise :

- Matériels et outils numériques (grand écran interactif tactile), supports physiques et/ou digitaux

Nos formations sont proposées:

- En intra-entreprises : dispensées pour former des salariés d'une même entreprise et elles peuvent se dérouler au sein des locaux «l'Elan de Relation'Elle» et/ou au sein de vos propres locaux.
- En inter-entreprises : formations prévues au sein de l'Elan de Relation'Elle pour former des salariés provenant de différentes entreprises.

## Modalités de formations



Les objectifs globaux des formations Relation'Elle et public concerné :

Les formations Relation'Elle sont des moments de partage d'expérience, de développement personnel, de prise de conscience et de changement de point de vue au service du développement de son activité.

Les formations peuvent faire partie d'un parcours de formation personnalisé en fonction des besoins de l'entreprise.

Tous les modules sont des briques permettant de modéliser et construire vos propres formations.

La formation n'est délivrée que si le nombre de participants minimum est de 6 personnes.

## Accessibilité et adaptabilité



- Modalités d'adaptabilité personnes en situation de handicap :
  - ✓ Espace de travail aménageable (tables et chaises modulables)
  - ✓ Éclairage adapté des locaux pour personnes malentendantes, afin de faciliter la communication visuelle
  - ✓ Affichages des informations clés et formations sur un tableau numérique attraitif et rétroéclairé pour la bonne compréhension de celles-ci
  - ✓ Aucun obstacle au niveau du visage (pour les personnes à visibilité réduites)
  - ✓ Signalétique lisible, visible, compréhensible et continue
- Modalités d'accessibilité PMR :
  - ✓ Bâtiment rez-de-chaussée
  - ✓ Largeur des portes adaptée aux PMR
  - ✓ Espaces de circulation suffisamment larges et dégagés
  - ✓ Parking privé
  - ✓ Toilettes aménagées pour PMR

## Modalités de rétractation



### ● Délai de rétractation :

A compter de la date de signature du présent contrat, le stagiaire dispose conformément aux dispositions de l'article L 6353-5 du Code du Travail d'un délai de 10 jours ouvrés pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, il n'est redevable d'aucune somme envers l'organisme de formation.

#### *Article L6353-6*

*Aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article L. 6353-5.*

*Il ne peut être payé à l'expiration de ce délai une somme supérieure à 30 % du prix convenu.*

## Modalités d'annulation



### ● Délai d'annulation :

10 jours maximum avant le début de la formation sous peine de pénalités financières :

- ✓ Au-delà de 30 jours avant la formation, remboursement de l'acompte
- ✓ A partir de 30 jours jusqu'à 10 jours avant la formation, remboursement de 50% de l'acompte au titre de dédommagement pour frais administratif, et composition du dossier administratif
- ✓ Dans le délai de 10 jours avant la formation, aucun remboursement de l'acompte ne sera fait au titre de dédommagement pour frais administratif, composition du dossier administratif, et réservation de salle.

Si le/les stagiaire/s est/sont empêché/s de suivre la formation par un autre motif que de la force majeure dûment reconnue, la convention de formation professionnelle n'est pas résiliée et le montant de la prestation est due.

## Défaut de règlement et pénalités



En cas de défaut de paiement ou paiement partiel, à l'une quelconque des échéances outre le droit pour RELATION'ELLE de réclamer la restitution de la prestation ou sa compensation, les acomptes perçus restant acquis à titre de dommages-intérêts. RELATION'ELLE aura droit de prononcer la déchéance du terme sans mise en demeure préalable.

En application des dispositions légales, le client sera de plein droit redevable des intérêts de retard, calculés à raison du taux d'intérêt de la Banque Européenne majoré de 10 points, tout mois entamé comptant pour entier, ainsi que d'une clause pénale fixée à 15 %, l'un et l'autre étant calculés sur l'ensemble des sommes dues. Une indemnité forfaitaire de 40 € sera appliquée au titre des frais de recouvrement conformément à la réglementation en vigueur. Tout rejet de paiement de la part de l'établissement bancaire du client entraînera une facturation pour frais de rejet calculé sur la base des frais réels majorés de 3 points.

Dans l'éventualité où le client se refuserait pour une raison quelconque à prendre livraison de la prestation ou à son règlement, conformément aux clauses et conditions prévues, RELATION'ELLE pourrait résoudre le contrat de plein droit aux risques et périls du client, sans que celui-ci ne puisse invoquer un préjudice.

# Nos formations commerciales

Formation sur mesure	12
Donner un nouvel élan à votre entreprise	16
Construire et structurer sa stratégie commerciale	20
Stratégie d'entreprise par la relation client	22
Entretien de vente : de la prospection à la fidélisation	24
Construire son parcours client	26
La relation client au service de son plan d'actions commerciales	28

## Méthodes pédagogiques :

Pédagogie active et participative seront privilégiées

- Diaporama
- Echanges d'expériences
- Vidéos
- Jeu de rôles Fiche d'exercice par le questionnaire
- Restitution en collectif
- Support pédagogique remis en fin de formation

## Pré requis :

Entreprise en activité depuis au moins 6 mois

## Public concerné :

Entrepreneurs, dirigeants de TPE /PME qui souhaitent développer leurs stratégies commerciales et améliorer leur relation clients

## Méthode d'évaluation :

- 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

## Notre formatrice :



### Virginie Orsi

**Entrepreneure depuis 2002.** Riche de diverses expériences entrepreneuriales, commerces de proximité, restauration, microentreprise, puis en 2018 la création du cabinet Relation'Elle de conseil et de formation en développement d'entreprise à destination des TPE et indépendants. Une forte volonté et ambition de fonder un lieu atypique, unique et utile à tous les entrepreneurs, dirigeants et leurs équipes pour mieux se développer, sortir de leur entreprise et se mettre au vert à 15 minutes de Grenoble.

# Formation sur mesure

Chaque module de formation peut être décliné comme une formation à lui seul.



Présentiel



Inter / Intra



Durée : 4 à 7 heures selon le module



Tarif en inter : 455 € HT /j  
Tarif en intra : 1 000 € HT /j



Effectif : à partir de 1 participant



Mise à jour : 09/2024

Vous pouvez constituer votre formation sur mesure en sélectionnant chaque module répondant aux différents besoins. Nous proposons cinq formations à partir de ces 15 modules afin de répondre au mieux aux différentes problématiques de formation des entreprises.

## MODULE 1

### Cohérence entre porteur et projet

- Être en cohérence avec son projet
- Déterminer les motivations profondes d'un projet
- Définir propres convictions pour cette réalisation
- Définir les éléments positifs et négatifs du projet

## MODULE 2

### Autodiagnostic commercial et organisationnel

- 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

## MODULE 3

### Le pitch : construire son offre et savoir la vendre

- Matérialiser un discours clair et efficace
- Décortiquer l'offre commerciale
- Argumenter efficacement en repérant les motivations de l'acheteur

## MODULE 4

### Travailler sa posture commerciale

- 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

## MODULE 5

### Construire son parcours client pour améliorer l'expérience client

- Redéfinir le parcours client
- Matérialiser les étapes importantes de la relation client au vu de son analyse
- Construire son propre parcours client

## MODULE 6

### Automatiser son activité pour se recentrer sur sa relation client

- 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

## MODULE 7

### Le plan d'actions commerciales de son année

- 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

## MODULE 8

### Focus sur les systèmes de prospections et communications

- 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

## MODULE 9

### La vente additionnelle au service de son client

- Définir la vente additionnelle et complémentaire
- Comprendre les motifs de l'achat les envies et besoins de mon client
- Découverte client : Sensibilisation aux questions ouvertes
- Adapter son offre au besoin client
- Marketing de l'offre, présentation des linéaires
- Mise en avant des promotions

## MODULE 10

### Mener et réussir ses rencontres commerciales

- Analyser le contenu d'une rencontre commerciale pour plus d'efficacité
- Construire sa trame de rencontre (cadre théorique et pratique) et des questions de diagnostic à poser pour mieux comprendre les besoins du prospect

## MODULE 11

### Organiser un évènement professionnel dans son entreprise

- Matérialiser le projet et les objectifs de l'évènement
- Réaliser son évènement
- Construire son retroplanning
- Analyser et suivre le post évènement

## MODULE 12

### Formation communication et réseau

- Savoir développer sa marque professionnelle
- Matérialiser les intérêts des réseaux sociaux pour son activité
- Définir les persona marketing (profil client) pour mieux les toucher
- Formaliser sa stratégie éditoriale

## MODULE 13

### Le parallèle entre les réseaux sociaux et les réseaux présentiels

- Déterminer les différents objectifs de ma présence
- Choisir les réseaux sociaux en fonction de son activité
- Savoir développer son réseau de contacts
- Faire savoir ce que je fais et comment je le fais

## MODULE 14

### Management d'équipe et communication en entreprise

- Développer l'écoute active pour gérer ses équipes
- Coconstruire des solutions en équipe au service de l'expérience client
- Mettre en place les actions et les process pour l'amélioration de la relation client

# Donner un nouvel élan à votre entreprise



Présentiel



Inter / Intra



Durée : 12 jours, 84 heures



Tarif en inter : 455 € HT /j soit 5 460 € HT  
Tarif en intra : 1 000 € HT /j soit 12 000 € HT



Effectif : à partir de 1 participant



Mise à jour : 09/2024



Virginie Orsi - Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat au sein de différentes activités, dont le commerce pendant 14 ans, je n'ai jamais eu l'impression de me démener pour ma stratégie commerciale.

## Objectif :

Savoir analyser et piloter son activité avec aisance

### MODULE 2

Autodiagnostic commercial et organisationnel

### MODULE 3

Le pitch : construire son offre et savoir la vendre

### MODULE 4

Travailler sa posture commerciale

### MODULE 5

Construire son parcours client pour améliorer l'expérience client

### MODULE 6

Automatiser son activité pour se recentrer sur sa relation client

### MODULE 7

Le plan d'actions commerciales de son année

### MODULE 8

Focus sur les systèmes de prospections et communications

### MODULE 9

La vente additionnelle au service de son client

MODULE 10

Mener et réussir ses rencontres commerciales

MODULE 11

Organiser un évènement professionnel dans son entreprise

MODULE 12

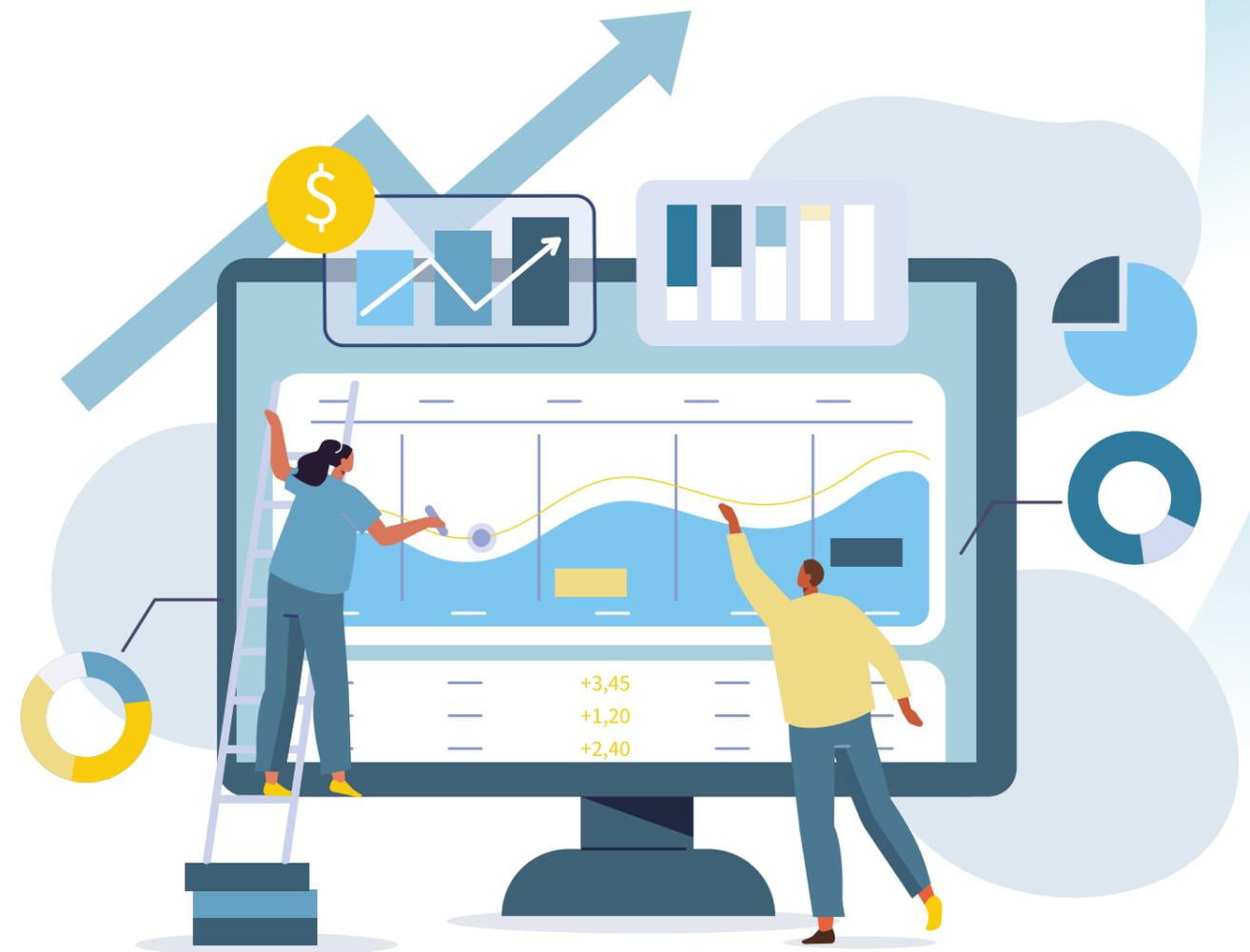
Formation communication et réseau

MODULE 13

Le parallèle entre les réseaux sociaux et les réseaux présentsiels

MODULE 14

Management d'équipe et communication en entreprise



# Construire et structurer sa stratégie commerciale



Présentiel



Inter / Intra



Durée : 3 jours, 21 heures



Tarif en inter : 455 € HT /j soit 1 365 € HT  
Tarif en intra : 1 000 € HT /j soit 3 000 € HT



Effectif : à partir de 1 participant



Mise à jour : 09/2024

Objectif :

Être au clair sur ses futurs objectifs de CA en gagnant en aisance

Programme :

MODULE 3

Le pitch : construire son offre et savoir la vendre

MODULE 7

Le plan d'actions commerciales de son année

MODULE 10

Mener et réussir ses rencontres commerciales



Virginie Orsi - Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat au sein de différentes activités, dont le commerce pendant 14 ans, je n'ai jamais eu l'impression de me démener pour ma stratégie commerciale.

# Stratégie d'entreprise par la relation client



Présentiel



Inter / Intra



Durée : 6 jours, 42 heures



Tarif en inter : 455 € HT /j soit 2 730 € HT  
Tarif en intra : 1 000 € HT /j soit 6 000 € HT



Effectif : à partir de 1 participant



Mise à jour : 09/2024



Virginie Orsi - Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat au sein de différentes activités, dont le commerce pendant 14 ans, je n'ai jamais eu l'impression de me démener pour ma stratégie commerciale.

Objectif :

Trouver du sens et de l'aisance dans sa nouvelle stratégie d'entreprise

Programme :

## MODULE 2

Autodiagnostic commercial et organisationnel

## MODULE 3

Le pitch : construire son offre et savoir la vendre

## MODULE 4

Travailler sa posture commerciale

## MODULE 5

Construire son parcours client pour améliorer l'expérience client

## MODULE 6

Automatiser son activité pour se recentrer sur sa relation client

## MODULE 7

Le plan d'actions commerciales de son année

## MODULE 8

Focus sur les systèmes de prospections et communications

# Entretien de vente : de la prospection à la fidélisation



Présentiel



Inter / Intra



Durée : 2 jours, 14 heures



Tarif en inter : 455 € HT /j soit 910 € HT  
Tarif en intra : 1 000 € HT /j soit 2 000 € HT



Effectif : à partir de 1 participant



Mise à jour : 09/2024

## Objectifs :

Trouver du sens et de l'aisance dans sa nouvelle stratégie d'entreprise

## Programme :

### MODULE 3

Le pitch : construire son offre et savoir la vendre

### MODULE 4

Travailler sa posture commerciale

### MODULE 10

Mener et réussir ses rencontres commerciales



Virginie Orsi - Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat au sein de différentes activités, dont le commerce pendant 14 ans, je n'ai jamais eu l'impression de me démener pour ma stratégie commerciale.

# Construire son parcours client



Présentiel



Inter / Intra



Durée : 3 jours, 21 heures



Tarif en inter : 455 € HT /j soit 1 365 € HT  
Tarif en intra : 1 000 € HT /j soit 3 000 € HT



Effectif : à partir de 1 participant



Mise à jour : 09/2024

Objectif :

Être au clair sur ses futurs objectifs de CA en gagnant en aisance

Programme :

MODULE 4

Travailler sa posture commerciale

MODULE 5

Construire son parcours client pour améliorer l'expérience client

MODULE 6

Automatiser son activité pour se recentrer sur sa relation client



Virginie Orsi - Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat au sein de différentes activités, dont le commerce pendant 14 ans, je n'ai jamais eu l'impression de me démener pour ma stratégie commerciale.

# La relation client au service de son Plan d'Actions Commerciales



Présentiel



Inter / Intra



Durée : 5 jours, 35 heures



Tarif en inter : 455 € HT /j soit 2 275 € HT  
Tarif en intra : 1 000 € HT /j soit 5 000 € HT



Effectif : à partir de 1 participant



Mise à jour : 09/2024

Objectif :

Être au clair sur ses futurs objectifs de CA en gagnant en aisance

Programme :

MODULE 2

Autodiagnostic commercial et organisationnel

MODULE 5

Construire son parcours client pour améliorer l'expérience client

MODULE 6

Automatiser son activité pour se recentrer sur sa relation client

MODULE 7

Le plan d'actions commerciales de son année

MODULE 8

Focus sur les systèmes de prospections et communications



Virginie Orsi - Depuis 2002, dans l'entrepreneuriat au sein de différentes activités, dont le commerce pendant 14 ans, je n'ai jamais eu l'impression de me démener pour ma stratégie commerciale.



04 48 90 00 38



[contact@elan-relation-elle.fr](mailto:contact@elan-relation-elle.fr)



[elan-relation-elle.fr](http://elan-relation-elle.fr)



19 chemin du piollier  
38800 Champagnier

