

DEVELOPPER L'APPROCHE CLIENT POUR OPTIMISER LA SATISFACTION

Introduction : Aborder la performance client en formation c'est travailler sur les leviers de la satisfaction client. Ce travail et cet engagement au service de la performance client passe donc par un travail très opérationnel sur le parcours client, « se mettre dans la peau du client », vivre la vie du client pour identifier de manière opérationnelle les points d'insatisfaction et rechercher des moyens de corriger ou de « récupérer » (au sens des recovery services dans la gestion des réclamations clients) la situation avec le client.



OBJECTIFS :

- Identifier les leviers de la satisfaction client
- Décrire les besoins du client
- Réaliser la typologie des clients de l'entreprise
- Déterminer les étapes du parcours client
- Expérimenter les méthodes de communication (règle des 3 « V », DESC, ...)
- Créer un plan d'action pour performer la satisfaction client



PREREQUIS :

Savoir lire, écrire et comprendre le français.
Personnel au contact direct des clients.



DUREE : 1 à 2 jours en fonction des besoins et des objectifs soit de 7 à 14 heures.



MODALITES D'ACCES : Nos formations ont lieu en intra-entreprise. Les inscriptions peuvent se réaliser via l'outil contact du site : <https://inle-associes.fr/contact>



DELAIS D'ACCES : Formation réalisable 3 semaines après l'étude de votre besoin et le retour de la convention de formation signée.



TARIF : Tarif intra : 1 800 € HT/jour
(Minimum 2 stagiaires : maximum 12 stagiaires).



METHODES MOBILISEES :

Elles sont déterminées au regard de vos attentes.

Nous privilégions des méthodes actives et participatives telles que :

- Des temps de réflexion et de travail en sous-groupe afin d'instaurer une dynamique productive et de faire émerger les bonnes pratiques
- Des apports théoriques et méthodologiques ancrés dans la réalité professionnelle des participants
- Des mises en situations professionnelles ou des cas pratiques afin de confronter les apports à la réalité du terrain
- Des temps d'analyse des pratiques professionnelles et de conseil du formateur
- La construction d'un plan d'actions personnel



MODALITES D'EVALUATION :

- Quiz/QCM
- Mises en situations analysées par une grille d'évaluation
- Productions des stagiaires
- Plan d'action individuel



ACCESSIBILITE :

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référente pour une éventuelle adaptation de votre parcours : 04.37.91.60.25.

N'hésitez pas à nous contacter :

- Par téléphone au **04.37.91.00.95**
- Par mail : contact@inle-associes.fr
- Ou via notre site : <https://inle-associes.fr/contact>

**Nous étudierons avec vous votre besoin et nous vous proposerons une formation façonnée sur-mesure.
Nous vous ferons parvenir dans les plus brefs délais une proposition personnalisée.**

LES FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE

Introduction : Le métier de la vente a beaucoup évolué ses dernières années, notamment avec l'arrivée du digital dans les processus de vente, et cela implique pour toutes les équipes commerciales de s'adapter. Ces équipes ont besoin de soutien, d'être aidées pour mieux cerner les nouveaux enjeux/ besoins des clients et d'être accompagnées pour optimiser leur discours et leurs compétences, afin de vendre mieux et plus. Aujourd'hui, le commercial se doit être un conseiller expert, en capacité de collaborer étroitement avec ses clients, afin de répondre à ses problématiques propres. Il ne doit plus simplement « pousser » les produits mais créer un lien étroit avec ses clients et se positionner en tant « qu'expert », capable de proposer des solutions sur mesure.



OBJECTIFS :

- Définir la posture de vendeur
- Maîtriser les étapes de l'entretien de découverte des besoins du client
- Acquérir les techniques de vente et outils de vente (CAPB, SONCAS, etc.)
- Comprendre les mécanismes d'expression des objections pour pouvoir les traiter
- Créer un argumentaire avec la méthode CAPB



PREREQUIS :

Savoir lire, écrire et comprendre le français.



DUREE : 1 à 2 jours consécutifs soit 7 à 14 heures.



MODALITES D'ACCES : Nos formations ont lieu en intra-entreprise. Les inscriptions peuvent se réaliser via l'outil contact du site : <https://inle-associes.fr/contact>



DELAIS D'ACCES : Formation réalisable 3 semaines après l'étude de votre besoin et le retour de la convention de formation signée.



TARIF : Tarif intra : 1 800 € HT/jour (Minimum 2 stagiaires : maximum 9 stagiaires).



METHODES MOBILISEES :

Elles sont déterminées au regard de vos attentes.

Nous privilégions des méthodes actives et participatives telles que :

- Des temps de réflexion et de travail en sous-groupe afin d'instaurer une dynamique productive et de faire émerger les bonnes pratiques
- Des apports théoriques et méthodologiques ancrés dans la réalité professionnelle des participants
- Des mises en situations professionnelles ou des cas pratiques afin de confronter les apports à la réalité du terrain
- Des temps d'analyse des pratiques professionnelles et de conseil du formateur
- La construction d'un plan d'actions personnel



MODALITES D'EVALUATION :

- Quiz/QCM
- Mises en situations analysées par une grille d'évaluation
- Productions des stagiaires
- Plan d'action individuel



ACCESSIBILITE :

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référente pour une éventuelle adaptation de votre parcours : 04.37.91.60.25.

N'hésitez pas à nous contacter :

- Par téléphone au **04.37.91.00.95**
- Par mail : contact@inle-associes.fr
- Ou via notre site : <https://inle-associes.fr/contact>

Nous étudierons avec vous votre besoin et nous vous proposerons une formation façonnée sur-mesure. Nous vous ferons parvenir dans les plus brefs délais une proposition personnalisée.

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

Introduction : Notre approche de la formation en management s'appuie sur un travail de posture managériale, d'état d'esprit en lien avec la culture et la stratégie de votre organisation/votre entreprise. En effet, monter en compétences managériales, c'est apprendre à se connaître pour savoir gérer ses interactions avec ses collaborateurs, ses pairs, ses n+1, n+2 et surtout savoir identifier les besoins de son équipe afin de les accompagner dans le développement de leurs compétences et la réalisation de leurs missions et tâches au quotidien.



OBJECTIFS :

- Identifier les rôles et les responsabilités du manager
- Compiler les sujets de communication managériale et les analyser
- Déterminer les rituels pertinents associés à ces sujets
- Repérer les mécanismes de la reconnaissance au travail
- Réaliser un feedback en utilisant tous les ingrédients nécessaires à sa réussite
- Définir la notion d'objectifs SMART et les formaliser
- Déterminer les enjeux des entretiens annuels et les réaliser avec les outils associés
- Déterminer le stade de développement de sa propre équipe (Modèle de TUCKMAN)
- Créer un plan d'action de développement de la cohésion de sa propre équipe (les 3 « C »)



PREREQUIS :

Savoir lire, écrire et comprendre le français.
Manager à minima une personne.



DUREE : 4 jours non consécutifs soit 28 heures.



MODALITES D'ACCES : Nos formations ont lieu en intra-entreprise. Les inscriptions peuvent se réaliser via l'outil contact du site : <https://inle-associes.fr/contact>



DELAIS D'ACCES : Formation réalisable 3 semaines après l'étude de votre besoin et le retour de la convention de formation signée.



TARIF : Tarif intra : 1 800 € HT/jour
(Minimum 2 stagiaires : maximum 9 stagiaires).



METHODES MOBILISEES :

Elles sont déterminées au regard de vos attentes.

Nous privilégions des méthodes actives et participatives telles que :

- Des temps de réflexion et de travail en sous-groupe afin d'instaurer une dynamique productive et de faire émerger les bonnes pratiques
- Des apports théoriques et méthodologiques ancrés dans la réalité professionnelle des participants
- Des mises en situations professionnelles ou des cas pratiques afin de confronter les apports à la réalité du terrain
- Des temps d'analyse des pratiques professionnelles et de conseil du formateur
- La construction d'un plan d'actions personnel



MODALITES D'EVALUATION :

- Quiz/QCM
- Mises en situations analysées par une grille d'évaluation
- Productions des stagiaires
- Plan d'action individuel



ACCESSIBILITE :

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référente pour une éventuelle adaptation de votre parcours : 04.37.91.60.25.

N'hésitez pas à nous contacter :

- Par téléphone au **04.37.91.00.95**
- Par mail : contact@inle-associes.fr
- Ou via notre site : <https://inle-associes.fr/contact>

**Nous étudierons avec vous votre besoin et nous vous proposerons une formation façonnée sur-mesure.
Nous vous ferons parvenir dans les plus brefs délais une proposition personnalisée.**

GESTION DES EMOTIONS

Introduction : Travailler sur soi, développer ses talents, s'adapter, interroger ses pratiques, mieux se connaître pour développer son efficacité personnelle, etc. les manières d'appréhender le développement personnel sont inépuisables.



OBJECTIFS :

- Comprendre le rôle des émotions dans les relations de travail
- Identifier les situations professionnelles qui vous affectent émotionnellement
- Repérer les mécanismes et les besoins derrière les émotions exprimées
- Identifier l'outil OSBD (outil de Communication Non Violente) et l'expérimenter
- Formuler un plan d'action individuel sur la gestion des émotions dans les relations de travail



PREREQUIS : Savoir lire, écrire et comprendre le français.



DUREE : 1 jour (ou 2 demi-journées) soit 7 heures.



MODALITES D'ACCES : Nos formations ont lieu en intra-entreprise. Les inscriptions peuvent se réaliser via l'outil contact du site : <https://inle-associes.fr/contact>



DELAIS D'ACCES : Formation réalisable 3 semaines après l'étude de votre besoin et le retour de la convention de formation signée.



TARIF : Tarif intra : 1 800 € HT/jour
(Minimum 2 stagiaires : maximum 12 stagiaires).



METHODES MOBILISEES :

Elles sont déterminées au regard de vos attentes.

Nous privilégions des méthodes actives et participatives telles que :

- Des temps de réflexion et de travail en sous-groupe afin d'instaurer une dynamique productive et de faire émerger les bonnes pratiques
- Des apports théoriques et méthodologiques ancrés dans la réalité professionnelle des participants
- Des mises en situations professionnelles ou des cas pratiques afin de confronter les apports à la réalité du terrain
- Des temps d'analyse des pratiques professionnelles et de conseil du formateur
- La construction d'un plan d'actions personnel



MODALITES D'EVALUATION :

- Quiz/QCM
- Mises en situations analysées par une grille d'évaluation
- Productions des stagiaires
- Plan d'action individuel



ACCESSIBILITE :

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référente pour une éventuelle adaptation de votre parcours : 04.37.91.60.25.

N'hésitez pas à nous contacter :

- Par téléphone au **04.37.91.00.95**
- Par mail : contact@inle-associes.fr
- Ou via notre site : <https://inle-associes.fr/contact>

**Nous étudierons avec vous votre besoin et nous vous proposerons une formation façonnée sur-mesure.
Nous vous ferons parvenir dans les plus brefs délais une proposition personnalisée.**