

## LE CLIENT AU CŒUR DE VOTRE STRATEGIE

### **PUBLIC CIBLE :**

Entrepreneurs, dirigeants, artisans, managers, salariés, demandeurs d'emploi

### **NIVEAU :**

Niveau bac

### **PRE-REQUIS :**

aucun

### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Comprendre les motivations et les habitudes d'achat de ses clients
- Distinguer les différents supports de communication et leurs

Usages

- Choisir des modalités réalistes et adaptées
- Déterminer un plan d'action efficace et durable

### **APTITUDES**

- o Capacité d'introspection
- o Empathie
- o Flexibilité mentale
- o Créativité

### **COMPÉTENCES**

- o Capacité à fédérer
- o Ecoute active
- o Aisance orale

## **CONTENUS PÉDAGOGIQUES : PROGRAMME**

### **La relation client**

Quelle définition ?  
Quels bénéfices pour son activité ?  
Quelle place dans la stratégie commerciale ?  
Les différents supports média et hors média  
Evolution de la relation client : Inbound et outbound marketing

### **Comprendre ses clients**

Clarifier ses cibles  
Portrait de son client idéal : les personas  
Empathie et "customer centricity"  
Où "rencontrer" ses clients ?

### **Développer une relation client de qualité : Les bonnes pratiques**

Qualité d'écoute et techniques de questionnement  
Ouverture et exploitation des retours clients  
Réactivité et disponibilité  
Suivi et fidélisation

### **Intégrer la relation client à sa stratégie commerciale**

- Calibrer sa relation clients selon ses objectifs, ses ressources et ses contraintes
- Définir une stratégie multicanals
- Les outils au service de la relation clients
- Mon plan d'action

### **TYPE DE FORMATION :** Action de formation

### **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

Analyse de situations vécues par les participants  
Expérimentation collective - Échanges et discussions  
La formation peut se dérouler en présentiel comme en distanciel

### **MOYENS D'ENCADREMENT**

Une formatrice disponible maîtrisant les techniques de communication interpersonnel, notamment l'écoute active et les techniques de questionnement.  
Apport théorique, étude de la situation de chaque participant, support remis au participant.

### **ÉVALUATION DES ACQUIS**

Autopositionnement en début et en fin de formation  
Une feuille d'émargement signée par le stagiaire et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation.

**INDICATEURS DE RÉSULTATS :**

Pas d'indicateur de résultat à ce jour

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

Notre formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sauf contre-indication. Nous pouvons vous accompagner : Contactez-nous.

**DURÉE D'ACCÈS**

2 à 3 jours pour une prise de contact et une définition commune du calendrier de mise en œuvre

**DATES et LIEU**

**Nombre d'heure :** 7h soit 2 demi journées

**Dates :** à définir

**Lieu :** possibilité présentiel ou distanciel.

**TARIFS :**

<b>Interentreprise (Net de taxe)</b>	
Frais de formation entrepreneur individuel	250 € par personne
Frais de formation entreprises	345 € par personne
<b>Intraentreprise et sous-traitance</b>	
Frais de formation	Sur devis
Frais déplacements, repas, hébergement...	

**ORGANISME DE FORMATION :**

La société OZON, SARL SCOP, RCS Montauban 445 193 832, code APE 7112B , Siret 44519383200026,  
Numéro de déclaration d'activité : 73 82 00390 82  
Adresse postale : 10, cours Alsace Lorraine 82240 SEPTFONDS

**CONTACT - RESPONSABLE DE FORMATION:**

L'art d'en vivre, Florence de Luzan	Mail : <a href="mailto:bienvenue@lartdenvivre.fr">bienvenue@lartdenvivre.fr</a>
Adresse : Résidence Le Beaumarchais – Appt 169 3 rue St Jacques 31330 GRENADE	Téléphone : 06 18 02 78 57

Fait le 31/05/23 -----