

Programme de formation

EDITION 2023-2024

KAALI FORMATION
8 raoul follereau batc2, 13090 Aix-en-Provence
Siret : 90315234600016

« Développer la relation client et assurer la vente conseil »

Actualisé le 2023-06-05.

Objectifs :

- 1. Etre capable d'assurer la veille informationnelle 2. Savoir réaliser des études commerciales 3. Etre capable de vendre 4. Savoir entretenir la relation client

Public ;

- Tout publics
 - En cas de situation de handicap constaté lors de l'entretien de candidature, notre responsable handicap Monsieur KRAICHI Abdelkader prendra contact auprès de vous afin d'analyser et adapter notre offre à vos besoins.

Méthode mobilisée :

- Mixte (formation présentielles et distancielles)

Movens techniques :

En cas de formation en présentiel, prévue dans les conditions de votre contrat de formation :

En cas de formation en ligne lien école en ligne prévue dans les conditions de votre contrat de formation. :

- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Modules de cours :

- Module 1 :Assurer la veille commerciale / Mobiliser les ressources numériques : - Définition des axes de surveillance et périodicité de la veille - Mise en place d'outils numériques de veille commerciale : - Conception d'alertes ex : avec Google alertes, Mention Alerti, Talkwalker alerte - Utilisation d'agrégateurs de flux RSS ex : avec Netvibes, Pulse, Feedly - Exploitation des réseaux sociaux, newsletters, sites d'avis en ligne - Recours à des outils de curation ex : Scoop-it, Flipboard, Pearltrees Module 2 :Mobiliser

les ressources numériques / Savoirs associés : la zone de chalandise - Identification de la zone de chalandise numérique (créée par l'ensemble des points de contacts online d'une cible identifiée) - Identification de la zone de chalandise des UC virtuelles - Exploitation de la zone de chalandise avec recours à des logiciels de géomarketing ex : géoconcept, cartegie, geoblink, pitneybowes ; Module 3 : Techniques de vente : -Les étapes du processus de vente -La gestion des objections et des refus -Les techniques de négociation et de persuasion -La clôture de la vente -Gestion de la relation client : -L'importance de la relation client dans la vente -Les différents canaux de communication avec les clients -La gestion des plaintes et des réclamations -La fidélisation des clients Éthique et responsabilité dans la vente : L'éthique de la vente Les normes et les valeurs de l'entreprise Les lois et les réglementations Module 4 :Entretenir la relation clients - Conception d'un programme de fidélité permettant de collecter des informations commerciales pour qualifier la base de données clients - Mise en place d'une assistance téléphonique, un chatbot pour favoriser l'interaction clients/UC - Mise en œuvre de la digitalisation des clients (ex : augmentation du taux d'équipement de l'application mobile, formation à son utilisation) - Conception d'une enquête de satisfaction post-achat diffusée par mobile - Planification de seuils d'alerte dans le CRM de l'UC pour relancer périodiquement la clientèle

Délai D'accès :

- 14 jours

Modalités D'accès :

-

Tarifs :

- 2000 TTC euros

Accessibilité PMR :

- Accessible PMR, En cas d'handicap, veuillez contacter Mr KRAICHI Abdelkader

Prérequis :

- Aucun

Durée :

- Jours
- 70 Heures

Modalités d'évaluation

- Un test de positionnement a lieu le premier jour de formation et un examen d'acquis de formation ainsi qu'un exercice de cas pratique

Modalités de suivi :

- Questionnaire de satisfaction
- Emargement par rencontre **en cas de formation présentiel** prévue dans les conditions de votre contrat de formation.
- Etats des connexion **en cas de formation en ligne** prévue dans les conditions de votre contrat de formation.

Contact :

Président

Nom :**KRAICHI ABDELKADER** -Email : kaaliformation@hotmail.com

Responsable Handicap

Nom :**KRAICHI Abdelkader** - kraichi@live.fr

Moyens d'encadrement :

Formateur principal :

- KRAICHI Abdelkader

Compétences :

- CHEF D'ENTREPRISE, BPJEPS, CAP METIER DU FOOTBALL

Si l'action prévoit d'autres formateurs :

-