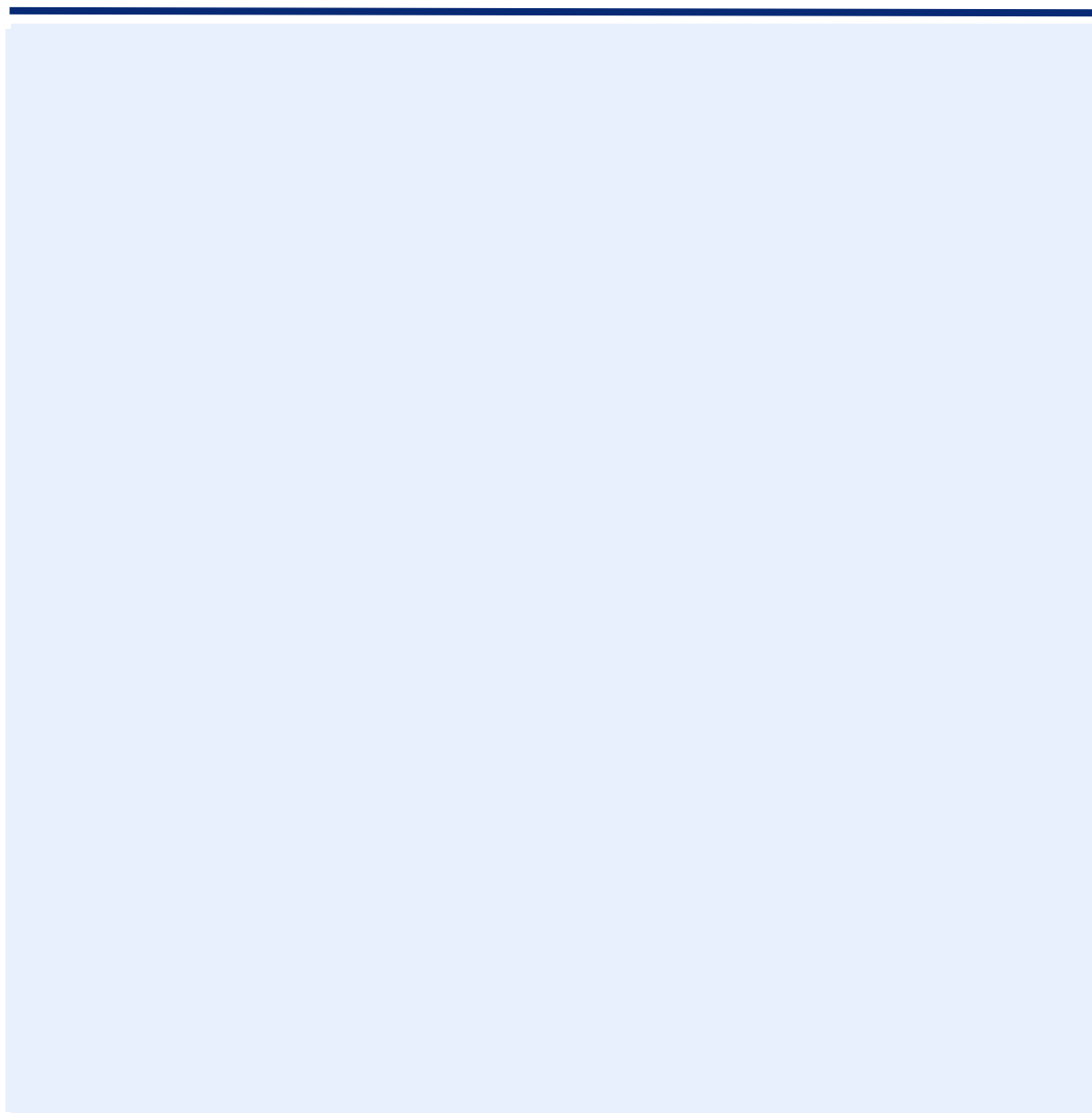


---

# 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 présentielle et distancielle)

### **Moyens 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 :

-