



Accompagnement
& Conseils Commerciaux
pour les Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION

■ INTITULÉ DE LA FORMATION

La gestion de clientèle

■ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de gérer et d'exploiter un fichier-clients

■ PUBLIC

- demandeur (euse) d'emploi voulant se perfectionner dans les métiers du commerce
- agent d'accueil, assistant(e) de direction, commerciaux
- chef d'entreprise, cadre

■ PRÉREQUIS

- Français lu, écrit et parlé
- Apporter un ordinateur portable équipé d'un tableur type « excel »

■ CONTENU DE LA FORMATION

- Clients et prospects.
- Les informations essentielles à la constitution du fichier clients.
- La fiche client.
- Le reporting.
- La relance-client.

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Dans une alternance entre apports théoriques du formateur et démarche active, les stagiaires participent à la simulation de mise en situation des différentes notions abordées lors de la formation. Tous les supports peuvent être utilisés : écrit, oral, groupe, individuel, vidéo, bande son, photos, jeu de rôle...

■ MÉTHODES D'ÉVALUATION

Le stagiaire sera évalué à l'issue de chaque objectif opérationnel par une restitution écrite ou orale en fonction de l'animation souhaitée par le formateur.

Une évaluation à froid sera systématiquement proposée dans les 12 semaines suivant la formation.

■ COMPÉTENCES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable d'exploiter son fichier client pour pérenniser son chiffre d'affaires

■ DURÉE DE LA FORMATION

2 jours ½ – 17.5h (14h théorie et pratique + 3.5h mise en application)

■ NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 maximum

■ TARIFS

Nous consulter