

# PERPLE COMMERCE - VENTE VENTE

# Fidéliser et développer sa relation client

### Formation professionnelle - courte | Sans niveaux spécifiques



#### **TARIF**

#### 660€ nets

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

#### **DURÉE ET RYTHME**

2 iours

#### LIEUX

#### Inter-entreprise

Albi, Cahors, Carcassonne, Narbonne, Nîmes – Marguerittes, Perpignan

#### Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

#### **MODALITÉS D'ACCÈS**

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

#### PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

#### **Public cible**

Commerciaux

### Pré-requis et niveau d'entrée

· Cette formation ne nécessite pas de prérequis

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- · Créer et faire vivre la base de données clients
- Repérer et utiliser les moyens de communication pertinents pour les clients
- Définir les actions de fidélisation à mettre en oeuvre
- Gérer les réclamations

# MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

#### **Validation**

• En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

#### **Evaluations**

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

des clients recommandent les formations en Commerce – Vente de Purple Campus

#### LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

# ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

#### **Formateurs experts**

des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

# Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en

analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

Salles de formation équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

#### **CO-TRAITANCE**

Non

#### **ACCESSIBILITÉ**

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences règlementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

#### **PROGRAMME**

## Qualifier et mettre à jour son fichier clients

- Identifier les informations pertinentes pour mesurer la fidélité des clients
- Analyser les ventes pour repérer les opportunités
- Définir et mettre en place les indicateurs de performance

# Communiquer de façon positive avec ses clients

- Différence de communication avec les clients et avec les prospects
- Identifier les besoins de ses clients
- Personnaliser les offres
- Développer la notoriété de l'entreprise

#### Fidéliser ses clients

- Les enjeux de la fidélisation
- · Les outils à disposition
- · Réaliser des actions de fidélisation et mesurer les effets

#### Gérer les réclamations

- Identifier les réclamations et les gérer
- Transformer les réclamations en opportunités
- · Savoir dire non de façon constructive

# Les outils de gestion de la relation clients

#### **AUTRES FORMATIONS**

- Communication sur les réseaux sociaux
- · Mener une négociation commerciale
- Prospecter efficacement de nouveaux clients











