

Commercial pour tous : la relation client au quotidien



PUBLIC : Collaborateurs CMA, Accueil, Conseillers relation client, assistants de Formalités, conseillers, les 1ers contacts



PRÉREQUIS : Maîtrise minimum de l'offre de service et des méthodes de vente

€ TARIFS

Inter : 350€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*



Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

**1 jour (7 H) - Présentiel
100 % - ou Blended**

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Assurer le lien entre le service commercial et les services connexes ou transverses
- ✓ Apprehender l'impact d'une bonne relation client et d'une logique client à tout moment dans les CMA

LE PROGRAMME

MATIN

- Tour de table des enjeux, objectifs et thèmes spécifiques à la session
- Dédramatiser la notion de "vente" et distinguer conseil, service et démarche commerciale.
- Prendre conscience qu'ils ont déjà des réflexes commerciaux dans leurs interactions.
- Donner une structure claire et accessible qui sécurise la relation.
- Comprendre quand et comment passer le relais au service commercial ou à un autre service support.

APRES-MIDI

- Se familiariser avec les techniques simples de découverte et de proposition.
- Savoir identifier une opportunité et passer le témoin au bon interlocuteur.
- Mettre en pratique l'ensemble des étapes et travailler la coopération interne.

LES + PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et inversée
- Entrainement séquencé, avec des modalités de training variées
- Entrainement en situation fictive : simulations ou jeux de rôle qui recréent un contexte métier sécurisé avant la mise en pratique réelle.

- Renforcer la confiance dans la capacité à contribuer au développement commercial, même indirectement.

EVALUATIONS

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont et en aval du parcours de formation
- Plan d'action rédigé et validé par le formateur au terme de chaque formation

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).