

# « Développer ses compétences - La relation client »

Le module **Développer ses compétences au service de la relation clients** vous propose de mobiliser les connaissances du modèle ComColors dans le cadre de la relation avec vos clients.

Vous saurez ainsi fluidifier votre communication, mieux faire passer votre message, ou encore comprendre les **leviers de prise de décision**.

Renseignements /  
inscriptions :  
01 69 23 39 19  
contact@comcolors.com  
www.comcolors.com

**LIEU :** À définir

**NOMBRE D'HEURES :** 18h, soit 2 journées en présentiel + 4 heures de préparation à l'entretien de validation des compétences

**TARIF :** Nous contacter

**PROCHAINES SESSIONS :** Nous contacter

**DÉLAI D'ACCÈS :** Inscriptions possibles jusqu'à 8 jours avant le démarrage de la formation

**MODALITÉS D'ACCÈS :** Inscriptions via Moncompteformation, formation présentielle ou distancielle

## Public :

**Profil :** Toute personne souhaitant mobiliser son CPF

**Prérequis :** Aucun prérequis

**Nombre de participants :** 6 à 12 personnes

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap :** ComColors Partners met en place une politique active d'emploi et d'insertion des personnes en situation de handicap. Toute candidature fera l'objet d'une étude personnalisée.

## Objectifs de la formation :

À l'issue de ce stage les participants seront capables de :

- Identifier les enjeux de la relation client ;
- Organiser leur activité en fonction des priorités ;
- Établir un premier contact des priorités client ;
- Répondre aux enjeux client ;
- Mettre en oeuvre une démarche commerciale structurée ;
- Partager l'information commerciale.

# « Développer ses compétences - La relation client »

## Contenu de la formation :

- Identifier les enjeux de la relation client, la définition de la fonction « relation client » : enjeux, valeurs, missions, stratégie. Les attitudes cohérentes avec la fonction « relation client » ;
- Organiser son activité en fonction des priorités client, l'identification des priorités du client, la planification et l'ordonnancement des tâches commerciales ;
- Établir un premier contact client de qualité, l'analyse des enjeux et besoins client, les techniques de prospection adaptées au marché ;
- Répondre aux enjeux clients, le traitement des objections, la prise d'engagement, la planification du plan d'actions client ;
- Atteindre la satisfaction client, la démarche Plan d'Action Commerciale (PAC-3): les étapes de la relation client. Les activités commerciales correspondantes à chaque étape de la relation client ;
- Partager l'information commerciale, les indicateurs quantitatifs et qualitatifs cohérents avec la stratégie commerciale. Le partage de son vécu et de son expérience client en interne.

## Modalités pédagogiques :

- Formation avec un accompagnement progressif et adapté aux enjeux rencontrés dans votre réalité ;
- Expérimentation du savoir-faire et du partage de pratiques ;
- Formation individualisée répondant aux besoins de chaque personne ;
- Questionnaire de personnalité ComColors ;
- Apports théoriques, exercices, quiz de connaissances ;
- Utilisation de séquences vidéo mettant en scène les différents concepts de la formation.

## Modalités d'évaluation / Certification :

Préparation d'un faisceau de preuves et entretien de validation des compétences.