



PROGRAMME DE FORMATION en présentiel ou en distanciel pour ALTROS

Entretenir sa relation client en mission longue

Durée : 7h00

Vous êtes en portage salarial avec un client unique, vous souhaitez sécuriser cette relation, la faire évoluer ou anticiper une fin prévue. Cette formation vous permet d'affirmer votre posture de prestataire et d'anticiper les situations de relations commerciales inhérente à cette situation.

Prérequis : être en portage salarial chez Altros

Objectifs :

- Être efficace lors de mes entretiens de « suivi client »
- Être en accord avec ma posture « fournisseur »
- Co-construire la réussite de la relation
- Savoir vraiment négocier mon contrat
- Gagner en confort dans les échanges pour traiter tous les sujets (offre, prix, délais...)
- Vivre des relations paritaires

Résultats de la formation :

- Être capable de négocier ou renégocier mon contrat
- Pouvoir suivre et optimiser la relation avec ce client unique
- Pouvoir anticiper ma prospection si changement de client

Programme

Accueil des stagiaires (rappel du règlement intérieur et du cadre de la formation)

Mise en mouvement bienveillante du groupe grâce à la notion d'orientation client.

Apports fondamentaux avec **focus sur la relation client** :

- Identification du niveau d'engagement du client lors d'une intervention longue durée
- Compréhension des différentes étapes qui mènent à la négociation ou renégociation
- Les différents modes de négociations (comment s'y préparer ? comment anticiper ?), quels sont les leviers de négociations ?

Entraînement avec mise en situation et débrief :

- Exercices à partir d'un exemple proposé par le formateur.

Apports fondamentaux :

- Le processus de l'entretien client :
 - Les différentes étapes, ajustement des besoins, propositions et présentation des tarifs, négociations, identification de nouvelles demandes, formalisation de commandes.
 - Le sens, l'intention et la mise en œuvre.



- Les démarches de prospection pendant une mission longue :
 - Identification des systèmes (prospection / communication) compatibles avec la situation.

Entraînement avec mise en situation et débrief :

- Exercices à partir de situations réelles vécues par les participants.

Elaboration de mon guide d'entretien, étape par étape.

Atelier de co-développement :

- Expression des enjeux liés aux entretiens que je réalise.
- Partage d'expérience sur les systèmes de prospection
- Enrichissement par le groupe et par le formateur.

Débrief de la journée et choix des actions prioritaires à mettre en œuvre.

**En option : ½ journée d'entraînement supplémentaire : afin de compléter les mises en pratique, une demi-journée peut être réalisée en supplément et faire l'objet d'une devis complémentaire*



Méthodes pédagogiques :

Les formations 1’Pulser s’adressent à tous. Toute personne impliquée au sein de sa structure : dirigeant, cadre, chef d’équipe, consultant, chargé de mission, ingénieur, technicien, vendeur...

Que l’on travaille dans le secteur de l’innovation, de l’artisanat, du tourisme, ou de l’industrie : la commercialisation est le point de départ de l’essor de son activité.

Avant la formation :

- Pour toutes les formations un questionnaire préformation est envoyé à chaque participant pour relever des éléments individuels permettant un ajustement de la formation si nécessaire
- Pour les formations en distanciel, chaque participant reçoit un mail avec les éléments techniques de connexion et les préconisations de préparation

Pendant la formation :

- Travail sur 2 axes : Structuration des processus et mise en mouvement par l’individu
- Apports théoriques de fondamentaux avec approche métaphorique
- Mise en situations et entraînement avec travail évolutif à partir de situations concrètes
- Atelier de co-développement avec processus de stimulation de l’intelligence collective
- Prise de conscience par le jeu et le questionnement

Après la formation :

- Mise en pratique sur le terrain avec objectifs précis entre et/ou après chaque module de formation
- Supervision téléphonique de l’apprentissage sur le terrain pendant 1 mois après la formation

Le résultat de la pédagogie 1’PULSER :

- Des compétences commerciales cohérentes et renforcées
- Des processus au service des objectifs
- Des outils pratiques et faciles à mettre en œuvre
- Une augmentation de la performance commerciale
- Des individus engagés et responsables
- De la bienveillance (envers soi et les autres)
- Des relations paritaires
- Du plaisir et de l’épanouissement
- L’envie de commercialiser

En présentiel : toutes nos formations sont animées de préférence sans table, les chaises étant disposées en cercle. Cette disposition implique de la part du consultant / formateur 1’PULSER, une position et une posture complètement paritaire du point de vue des autres participants. Le paperboard et les schémas sont prioritaires par rapport aux supports Power Point. Cela permet d’améliorer les échanges d’expérience et de compétences entre les participants.

En distanciel : toutes nos formations sont animées via l’outil Zoom. Avant la formation, chaque participant reçoit un mail avec les éléments de connexion et les préconisations d’organisation. Au début de chaque formation le formateur présente les éléments de bon déroulement de la formation en visio et fait une mise au point technique avec chaque participant (image et son). Lors des formations en distanciel, le formateur utilise également les fonctionnalités de l’outil pour : faire participer, partager l’écran, partager des outils ou des fichiers.



Les formations 1PULSER ont lieu en présentiel ou en distanciel. Elles sont complémentaires et peuvent être suivies de manière distincte ou associées les unes aux autres.

Les participants reçoivent par e-mail, à la fin de la formation, des fiches « mémo » synthétisant les thématiques abordées lors de la journée de formation. Ces fiches peuvent également être partagées pendant la formation en distanciel.

Enfin, un service « après-vente » des formations (supervision téléphonique) est à disposition des stagiaires jusqu'à 1 mois après la date de la formation pour continuer de répondre à leurs attentes, même celles non formulées au cours de la formation, et pour répondre également à de nouvelles attentes survenues lors de la mise en œuvre.

Informations complémentaires :

Date : à confirmer Lieu : à confirmer Horaires : à déterminer

Formalisation et évaluation de la formation :

	Pour le participant :	Pour l'organisme :
<i>Objectifs de l'évaluation</i>	<ul style="list-style-type: none"> . Communiquer ses besoins et ses attentes . Mesurer la montée en compétences . Valoriser le parcours individuel 	<ul style="list-style-type: none"> . Identifier les besoins et attentes du stagiaire pour mieux y répondre . Mesurer l'efficacité de la formation . Définir des options de progrès
<i>Modalités de l'évaluation</i>	<ul style="list-style-type: none"> . En amont de la formation via un questionnaire pré-formation . En cours de formation par une évaluation orale avec les participants (échelle de 0 à 5) et à la fin de la formation par administration de questionnaires à chaud et à froid 	<ul style="list-style-type: none"> . A la fin de la formation par administration de questionnaires à chaud et à froid
<i>Formalisation</i>	<ul style="list-style-type: none"> . Fiche de présence . Evaluation de la formation (à chaud) . Enquête de satisfaction (à froid) . Evaluation des acquis . Attestation de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> . Evaluation de la formation (à chaud) . Enquête de satisfaction (à froid) . Analyse des résultats
<i>Suivi et traitement des remarques</i>	<ul style="list-style-type: none"> . Mise à disposition d'une adresse dédiée à l'expression et aux réclamations du stagiaire et du donneur d'ordre à : sav@1pulser.fr 	<ul style="list-style-type: none"> . Recueillir les remarques spécifiques et apporter des réponses personnalisées au stagiaire ou au donneur d'ordre

- **Organisme de formation enregistré sous le n° 82 73 01101 73**
- **Certifié QUALIOP1 par l'AFNOR sous le n° 2020/88797.2 au titre des actions de formation**