



RELATION CLIENT

C2 - ACTIVER SON RÉSEAU PROFESSIONNEL pour développer la prescription naturelle

Outils du stagiaire :

Tout matériel nécessaire à la prise de note

Objectifs de la formation

1. Perfectionner la présentation de son entreprise
2. Elaborer une stratégie de développement de son réseau
3. Choisir une technique personnalisée de fidélisation de son réseau

Durée et lieu

- **2 jours** - 14 heures
- Présentielle et continue
(Possibilité d'adapter en visio formation)

Lieu à définir : salle en entreprise ou location salle adaptée (de notre responsabilité)

Prérequis et public

- Expérience dans la relation client minimum de 2 ans.
- Commercial, chargé(e) d'affaires, conseiller(re) clientèle, responsable commercial, formateur,

Participants

- **2 personnes** minimum
- **8 personnes** maximum
- Intra ou inter entreprise

Sanction visée

Certificat de réalisation remis en fin de formation

Supports

Vidéos, Power Point, construction de la « boîte à outils », livret du stagiaire.

Programme

Un QCM situationnel est remis en amont de la formation et à réaliser par le stagiaire.

Jour 1 : Repérer son environnement d'activité

A- Sélectionner les opportunités de son entreprise

- Identifier le marché (offre et demande)
- Elaborer une analyse des forces et opportunités de son entreprise
- Déterminer les acteurs clés dans les échanges externes
- Identifier les enjeux de communication quotidienne

B- Répertoire les contacts professionnels

- Mesurer les conditions réglementaires « RGPD » et « CNIL »
- Choisir un support adapté à sa méthode de travail
- Les opportunités du numérique
- Réaliser l'annuaire de contacts avec « la méthode escargot »

Jour 2 : Mise en oeuvre d'une stratégie adaptée

C- Construire une accroche adaptée

- Distinguer les différents types d'accroche
- Elaborer une présentation percutante (message clair, simple et efficace)
- Assurer le suivi du contact (attention personnalisée)

D- Développer son réseau professionnel

- Distinguer les différents types de stratégie (prescription et recommandation)
- Mettre en oeuvre une communication adaptée
- Pratiquer la reconnaissance active (remercier et renforcer)

Modalités d'évaluations : un QCM de fin de formation et une mise en situation commerciale par tirage au sort.

Formation principalement articulée sur la mise en situation professionnelle (méthode active) et les partages en apport théorique « boîte à outils ».

Plan d'action personnel

Formuler des actions concrètes à mettre en oeuvre dès la reprise de son poste.

- **Deux évaluations à froid : 6 mois et 12 mois après la formation.** Modalités à définir ensemble.