

<b>CAHIER DES CHARGES</b>	
<b>Titre de l'action</b>	<b>DEVELOPPEMENT EFFICACITE COMMERCIALE – RELATION CLIENT</b>
<b>Public visé</b>	Assistante commerciale, deviseur/fabriquant, ou tout salarié sédentaire amené à avoir des relations avec les clients dans le cadre de contacts en face à face, et/ou au téléphone.
<b>Pré-requis</b>	A compléter
<b>Objectifs attendus de la formation</b>	Optimiser l'accueil du client. Identifier son style de communication et son impact sur le client. Identifier le style de communication et les besoins et les motivations du client. Adopter un mode de communication efficace pour convaincre et répondre aux objections en s'adaptant au profil du client. Développer le conseil au client dans le cadre d'une offre produit/service. Changer de positionnement en étant apporteur de solutions client. Optimiser la relation au téléphone. Savoir conclure pour engager un client. Développer les bonnes pratiques de gestion de litiges et de fidélisation du client : gérer les litiges et les réclamations (incompréhensions, désaccords, retards, relances...), évoquer des ébauches de solutions. Comprendre l'origine de l'incompréhension dans la relation client. Identifier les comportements de stress et les désamorcer pour répondre à une demande client.
<b>Contenus de la formation proposée par votre organisme</b>	A compléter. Programme détaillé par demi-journée.
<b>Modalités pédagogiques</b>	A compléter. Mises en situation et jeux de rôle à prévoir.
<b>Descriptif des outils pédagogiques utilisés</b>	A compléter
<b>Type de validation (attestation de compétence en lien avec E-cographic ou référentiel)</b>	Attestation de compétences (tests d'évaluation permettant de valider des capacités ou connaissances acquises, à mettre en place tout au long du module).  Description des modalités d'évaluation (QCM, mise en situation...)
<b>Durée de la formation</b>	35h en discontinu afin de permettre la mise en pratique des outils
<b>Nombre de stagiaires (minimum-maximum)</b>	4 à 8 stagiaires
<b>Evaluation du coût du dispositif (coût horaire/stagiaire)</b>	A compléter en coût horaire stagiaire

<b>CV du (ou des) formateur(s) à joindre impérativement à la réponse</b>	A compléter en intégrant : les expériences professionnelles, les réalisations en matière de formation sur ce thème, la connaissance de nos secteurs d'activité
<b>Spécificités d'accueils (hébergement, repas ...)</b>	A compléter
<b>Lieu de réalisation de l'action</b>	A compléter
<b>Réalisation de l'action dans un ou plusieurs centre(s) partenaire(s) dans le cas d'une action dupliquée en région</b>	A compléter
<b>Identification du ou des centre(s) de formation</b>	A compléter
<b>Modalités administratives</b>	Convention de formation <u>mentionnant impérativement le coût/horaire stagiaire</u> Programme détaillé par demi-journée et précisant les modalités pédagogiques Facture <u>Questionnaire stagiaire FSE avant l'entrée en formation</u> <u>Feuilles d'émargement signées par demi-journées intégrant la signature du formateur</u> Evaluation de fin de formation Copie de l'attestation de compétence
<b>Obligation FSE à respecter impérativement</b>	L'organisme devra impérativement respecter les critères de publicités attaché au FSE <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logo FSE (documents administratifs, documents pédagogiques, information site internet...)</li> <li>- Information stagiaire :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lors de l'inscription via le questionnaire stagiaire FSE</li> <li>o Au démarrage de la formation</li> <li>o L'information relative au FSE doit être intégrée dans le questionnaire d'évaluation de fin de formation</li> </ul> </li> </ul>
<b>Identification de la personne en charge de la gestion administrative et celle intervenant sur la partie ingénierie pédagogique au sein du Centre de formation</b>	A compléter