



Révéléateur de compétences



AvecBrio Conseil



La certification qualité a
été délivrée au titre des
actions de formation.

Notre mission consiste à accompagner les organisations, les leaders, les équipes et les individus dans la découverte et le développement de leurs compétences, quelle que soit leur sphère d'activité.

Nous aspirons à créer une valeur ajoutée significative pour toutes les parties prenantes impliquées, mettant en lumière vos talents et vos capacités uniques.

Notre objectif est de fournir à nos clients une solution sur mesure, adaptée à leurs besoins spécifiques, afin qu'ils puissent maintenir leur agilité, s'adapter aux évolutions du marché et atteindre leurs objectifs de manière durable, tout en s'épanouissant pleinement.

06 98 27 36 75

infos@avecbrioconseil.com

www.avecbrioconseil.com

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous opérationnels en charge d'un centre de profit. Accessible aux personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucuns prérequis demandés

MODALITÉS

Pour mettre en place cette formation en INTRA merci de prendre contact avec nous.

SERVICES PLUS

Possibilité d'accompagnement terrain via un coaching individuel

OBJECTIFS DE FORMATION

Être capable de mettre en place une approche client.

Être capable de comprendre l'intérêt d'un CRM.

Être capable de mesurer la satisfaction client.

PROGRAMME DE FORMATION

L'ÉCOUTE CLIENT

Définitions

Principes clés

LES PROCESSUS MARKETING ET COMMERCIAL

Les étapes de la relation client

LE CRM

L'intérêt de l'outil

ANALYSE DE LA SATISFACTION CLIENTS

Comment mesurer la satisfaction client

Mettre en place une démarche de fidélisation



Durée : 1 Jour / 7 heures

Délais d'accès et tarif : Nous consulter en fonction de la prestation sur mesure demandée.

Groupe : 4 à 10 personnes

Nous contacter :

06 98 27 36 75

infos@avecbriconseil.com

www.avecbriconseil.com

SIRET : 982 437 766 00016
OF N° 11 78 86415 78

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation avant la formation ou tour de table

Évaluation à chaud des stagiaires

Évaluation à chaud de la formation par les stagiaires

Évaluation à froid (4 mois) de la formation

MÉTHODES MOBILISÉES

Alternance de phases théoriques et d'illustrations par le traitement de cas pratiques + mise en place d'un cahier de coaching individuel pour mesure de l'application des connaissances sur le poste de travail.

Le déroulement participatif et impliquant (démarche de résolution de problème), créativité (mise en situation).

PUBLIC

Cette formation s'adresse à un public en charge d'une démarche de marketing relationnel. Accessible aux personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucuns prérequis demandés

MODALITÉS

Pour mettre en place cette formation en INTRA merci de prendre contact avec nous.

SERVICES PLUS

Possibilité d'accompagnement sur le terrain pour mettre en place une approche personnalisée.



Durée : 2 Jours / 14heures

Délais d'accès et tarif : Nous consulter en fonction de la prestation sur mesure demandée.

Groupe : 4 à 10 personnes

Nous contacter :

06 98 27 36 75

infos@avecbriconseil.com

www.avecbriconseil.com

SIRET : 982 437 766 00016
OF N° 11 78 86415 78

OBJECTIFS DE FORMATION

Être capable de comprendre les évolutions de la relation client
Être capable de comprendre ce qu'est le marketing relationnel
Être capable de mettre en place un mode opératoire du marketing relationnel

PROGRAMME DE FORMATION

D'UNE ORIENTATION PRODUIT À UNE ORIENTATION CLIENT

Les évolutions majeures
Définition et principes clés
Les enjeux du marketing relationnel
Le marketing relationnel : frontière entre marketing et commercial

LE MARKETING RELATIONNEL

Connaissances des clients
Le CRM
Positionnement et choix stratégique
Comment passer d'un contact commercial ponctuel à une relation commerciale durable ?

MODE OPÉRATOIRE DU MARKETING RELATIONNEL

Prévisions et objectifs
Avantages de la gestion de données clients et de la segmentation
Le carré opérationnel
La grille multicanale
Stratégie et techniques de fidélisation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation avant la formation ou tour de table
Évaluation à chaud des stagiaires
Évaluation à chaud de la formation par les stagiaires
Évaluation à froid (4 mois) de la formation

MÉTHODES MOBILISÉES

Alternance de phases théoriques et d'illustrations par le traitement de cas pratiques + mise en place d'un cahier de coaching individuel pour mesure de l'application des connaissances sur le poste de travail.

Le déroulement participatif et impliquant (démarche de résolution de problème), créativité (mise en situation).

PUBLIC

Cette formation s'adresse à un public en charge d'une relation commerciale. Accessible aux personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucuns prérequis demandés

MODALITÉS

Pour mettre en place cette formation en INTRA merci de prendre contact avec nous.

SERVICES PLUS

Possibilité d'accompagnement terrain via un coaching individuel ou d'équipe.



Durée : 1 Jour / 7 heures

Délais d'accès et tarif : Nous consulter en fonction de la prestation sur mesure demandée.

Groupe : 4 à 10 personnes

Nous contacter :

06 98 27 36 75

infos@avecbrioconseil.com

www.avecbrioconseil.com

SIRET : 982 437 766 00016
OF N° 11 78 86415 78

OBJECTIFS DE FORMATION

Être capable d'optimiser son organisation commerciale.

Être capable de mener une activité plus centrée sur la prospection.

Être capable de manager la relation et le portefeuille client.

PROGRAMME DE FORMATION

DÉFINIR UNE ORGANISATION COMMERCIALE PERFORMANTE

- Planifier la mise en œuvre et contrôler la réalisation du plan d'actions commerciales
- Utiliser les outils mis en place en comprendre l'intérêt
- Utiliser un plan d'action marketing pour construire un plan d'action commercial

DÉVELOPPER LA PROSPECTION COMMERCIALE AVEC EFFICACITÉ

- Identifier les différents "réseaux" ou solutions permettant de prospecter en fonction de son marché
- Prospection virtuelle, physique ou par téléphone ? Evaluer le levier le plus efficace
- Quel levier est-il le plus efficace pour moi ? Quelle est ma zone de confort ?

MANAGER LA RELATION ET LE PORTEFEUILLE CLIENT

- Placer le client au centre de l'activité commerciale
- Optimiser la valeur client
- Identifier et utiliser toutes les opportunités pour élargir son portefeuille clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation avant la formation ou tour de table

Évaluation à chaud des stagiaires

Évaluation à chaud de la formation par les stagiaires

Évaluation à froid (4 mois) de la formation

MÉTHODES MOBILISÉES

Alternance de phases théoriques et d'illustrations par le traitement de cas pratiques + mise en place d'un cahier de coaching individuel pour mesure de l'application des connaissances sur le poste de travail.

Le déroulement participatif et impliquant (démarche de résolution de problème), créativité (mise en situation).

PUBLIC

Cette formation s'adresse à un public en charge d'une relation commerciale.

Accessible aux personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucuns prérequis demandés

MODALITÉS

Pour mettre en place cette formation en INTRA merci de prendre contact avec nous.

SERVICES PLUS

Possibilité d'accompagnement terrain via un coaching individuel ou d'équipe



Durée : 1 Jour / 7 heures

Délais d'accès et tarif : Nous consulter en fonction de la prestation sur mesure demandée.

Groupe : 4 à 10 personnes

Nous contacter :

06 98 27 36 75

infos@avecbriconseil.com

www.avecbriconseil.com

SIRET : 982 437 766 00016
OF N° 11 78 86415 78

OBJECTIFS DE FORMATION

Être capable de construire une relation de qualité

Être capable de comprendre les étapes de la relation commerciale

PROGRAMME DE FORMATION

SE CONNAITRE ET CONSTRUIRE UNE VRAIE RELATION

Connaître sa personnalité, sa perception, ses besoins, son style de communication

Découvrir les bases de la communication (*Verbale / non verbale, écoute active, CNV, questionner, assertivité*)

Créer la relation (*Les attitudes spontanées et les attitudes facilitantes de la communication*)

LES ENJEUX D'UNE RELATION DE QUALITÉ

Travailler son image et celle de l'entreprise

Connaître son catalogue produit (*aspect technique*)

Travailler sa présentation et ses objectifs.

LES ÉTAPES DE LA RELATION COMMERCIALE

Préparer sa base, son fichier

Réaliser une prospection (*Social Selling, CRM, Annuaire*)

Découvrir un client (*problème, besoins / définition d'objectif / définition du cadre d'intervention*)

Mener une négociation et vendre

Savoir gérer des objections

Conclure et suivre pour fidéliser

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation avant la formation ou tour de table

Évaluation à chaud des stagiaires

Évaluation à chaud de la formation par les stagiaires

Évaluation à froid (4 mois) de la formation

MÉTHODES MOBILISÉES

Alternance de phases théoriques et d'illustrations par le traitement de cas pratiques + mise en place d'un cahier de coaching individuel pour mesure de l'application des connaissances sur le poste de travail.

Le déroulement participatif et impliquant (démarche de résolution de problème), créativité (mise en situation).

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous opérationnels en charge d'un centre de profit.

Accessible aux personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucuns prérequis demandés

MODALITÉS

Pour mettre en place cette formation en INTRA merci de prendre contact avec nous.

SERVICES PLUS

Possibilité d'accompagnement terrain via un coaching individuel



Durée : 1 Jour / 7 heures

Délais d'accès et tarif : Nous consulter en fonction de la prestation sur mesure demandée.

Groupe : 4 à 10 personnes

Nous contacter :

06 98 27 36 75

infos@avecbriconseil.com

www.avecbriconseil.com

SIRET : 982 437 766 00016
OF N° 11 78 86415 78

OBJECTIFS DE FORMATION

Être capable de comprendre le risque client et son impact

Être capable de mettre en place une démarche de relance

Être capable de gérer la communication des relances

PROGRAMME DE FORMATION

QU'EST CE QUE LE RISQUE CLIENT ?

Évaluer le risque client

Contribuer à la réduction des retards de paiement

INTÉGRER LES ASPECTS CRÉDIT ET RISQUE CLIENT AUX DIFFÉRENTES ÉTAPES DU PROCESSUS DE VENTE

Aspect juridique : les contrats et lois sur les délais de paiement

Améliorer la performance financière

VALORISER LES RELANCES

Améliorer la trésorerie

Faire collaborer les différents acteurs

Résoudre les litiges

Choix du type de relance : téléphonique, mail, papier

PRÉPARER L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

Définir les priorités

Structurer son entretien pour gagner en efficacité : les 4 C : contact, comprendre, convaincre, conclure.

Le questionnement par des questions ouvertes, fermées, neutres ou orientées

NÉGOCIER UN ACCORD

Définir son objectif et ses marges de manœuvre.

Contrepartie à une concession et Indiquer les conséquences en cas de désaccord

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation avant la formation ou tour de table

Évaluation à chaud des stagiaires

Évaluation à chaud de la formation par les stagiaires

Évaluation à froid (4 mois) de la formation

MÉTHODES MOBILISÉES

Alternance de phases théoriques et d'illustrations par le traitement de cas pratiques + mise en place d'un cahier de coaching individuel pour mesure de l'application des connaissances sur le poste de travail.

Le déroulement participatif et impliquant (démarche de résolution de problème), créativité (mise en situation).

PRENEZ CONTACT AVEC NOUS POUR TOUS VOS PROJETS

Nos services



Notre objectif

Fournir à nos clients une solution sur mesure, adaptée à leurs besoins spécifiques, afin qu'ils puissent maintenir leur agilité, s'adapter aux évolutions du marché et atteindre leurs objectifs de manière durable, tout en s'épanouissant pleinement.

Conseil



Formations professionnelles / AFEST



Coaching individuel et d'équipe



Mentorat



Bilan de compétence



Test DISC et forces motrices

