



EPSILONEO

EPSILONEO
190 RUE TOPAZE, 13510 EGUILLES
SIRET : 10216976000018

PROGRAMME DE FORMATION

**Développer l'activité commerciale et
mettre en place des stratégies de
fidélisation client**

06 69 45 00 41
epsiloneo.contact@gmail.com

Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

Lieu de la formation

La formation se déroule en présentiel en région parisienne

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : 06 69 45 00 41 / epsiloneo.contact@gmail.com

Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique.

Prérequis d'accès à la formation

Aucun prérequis

Public concerné

- Commerciaux
- Chargés de clientèle
- Entrepreneurs et indépendants
- Responsables commerciaux
- Toute personne souhaitant développer ses compétences en prospection et fidélisation client

Objectifs et compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les leviers du développement commercial et structurer une stratégie de prospection efficace
- Analyser les besoins clients afin de construire une argumentation commerciale adaptée
- Mettre en œuvre des techniques de négociation et de conclusion de vente performantes
- Développer des actions de fidélisation pour renforcer la satisfaction et la relation client durable
- Élaborer un plan d'action commercial opérationnel et assurer le suivi de la performance commerciale

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Présentiel interactif : Formation en salle avec aménagement favorisant les interactions et travaux de groupe
- Supports multimédia : Utilisation de vidéos, présentations dynamiques et outils digitaux pour illustrer les concepts
- Documentation personnalisée : Remise d'un livret pédagogique complet et d'outils pratiques adaptés au contexte des participants
- Accompagnement individualisé : Temps dédiés au coaching individuel et à la personnalisation des apprentissages
- Évaluations formatives : Exercices d'auto-évaluation et quiz permettant de mesurer la progression des acquis tout au long de la formation

Durée

14 heures

Tarif

600 € TTC

Planning de formation

Jour 1 : Développer son efficacité commerciale

08h00 - 08h30 : Accueil et cadrage de la formation

- Identifier les attentes et besoins des participants
- Présenter les objectifs pédagogiques et le déroulement
- Réaliser un diagnostic des pratiques commerciales existantes

08h30 - 10h00 : Comprendre les fondamentaux du développement commercial

- Identifier les enjeux du développement commercial
- Analyser les comportements et parcours clients
- Structurer une démarche commerciale cohérente

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Construire une stratégie de prospection efficace

- Définir des cibles commerciales pertinentes
- Élaborer un plan de prospection opérationnel
- Utiliser les canaux de prospection adaptés (téléphone, mail, réseaux sociaux, terrain)

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Maîtriser les techniques d'entretien commercial

- Préparer un entretien commercial structuré
- Formuler des questions de découverte pertinentes
- Adapter son argumentaire aux besoins du client

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Traiter les objections et conclure une vente

- Identifier les objections fréquentes
- Reformuler et répondre efficacement aux objections
- Conclure un entretien commercial avec méthode

Jour 2 : Fidéliser et développer la relation client

08h00 - 08h30 : Retour sur les acquis de la veille

- Consolider les notions abordées
- Répondre aux questions des participants
- Identifier les axes d'amélioration individuels

08h30 - 10h00 : Comprendre les enjeux de la fidélisation client

- Identifier les facteurs de satisfaction client
- Mesurer l'impact de la fidélisation sur la performance commerciale
- Analyser les attentes des clients à long terme

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Mettre en œuvre des stratégies de fidélisation

- Concevoir des actions de suivi client efficaces
- Développer une communication relationnelle adaptée
- Utiliser les outils CRM et indicateurs de satisfaction

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Gérer les situations sensibles et renforcer la relation client

- Identifier les situations de tension ou d'insatisfaction
- Appliquer des techniques de gestion des réclamations
- Transformer une difficulté en opportunité de fidélisation

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Élaborer son plan d'action commercial et fidélisation

- Construire un plan d'action individualisé
- Définir des objectifs commerciaux mesurables
- Présenter et formaliser les engagements opérationnels

Méthode d'évaluation

Évaluation finale sous forme de mise en situation commerciale et relation client permettant à chaque participant de démontrer sa capacité à prospecter, argumenter, fidéliser et construire une relation client durable, suivie d'un débriefing personnalisé avec le formateur.