

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

FIDELISATION DE LA CLIENTELE ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

Modalité d'accès, de suivi et d'évaluation

Accessibilités pour les personnes avec une reconnaissance par la maison départementale des handicapées :

Contactez le référent handicap pour tout renseignement et aménagement de parcours (mail à adresser à M. Vié à l'adresse : accueil@sainte-anne.eu)

Locaux accessibles PMR (accès présents sur le site internet : <https://sainte-anne.eu/>)

Pré requis :

- Avoir 18 ans et plus
- Avoir un niveau 3^{ème} en français et mathématiques

Public visé : Toute personne souhaitant acquérir le bloc de compétence correspondant à cette fiche

Date de formation fixée en fonction des inscriptions (session programmée à partir de 6 personnes inscrites)

Tarifs : 28 euros (TTC) / heure / apprenant

Avant la formation :

- Entretien avec le formateur
- Évaluation des attentes

Pendant la formation :

- Examens blancs
- Mise en situation professionnelle

En fin de formation :

- Evaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction

Après la formation :

- Passage de l'examen (inscription réalisée par le candidat)
- 6 mois après la formation : Retour sur la plus-value apportée par la formation

Objectifs et contenu de la formation

Objectif pédagogique :

A l'issue de la formation, la personne formée sera en capacité de réaliser une fidélisation de la clientèle et un développement de la relation client

Contenu de la formation :

Traiter et exploiter l'information ou le contact client

Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client

Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle

Le contenu sera défini selon le niveau et l'expérience du candidat.

Organisation

Durée : 98 heures (durée pour une personne sans aucune expérience ni formation dans le domaine) – La durée sera ajustée selon le niveau et l'expérience du candidat

Horaires : 9 heures à 12h30 - 13h30 à 17 heures

Lieu de la formation : Centre de formation Sainte Anne - possibilité de réaliser la formation totalement en délocalisée si formation intraorganisme

Matériels :

- Le nécessaire pour prendre des notes : feuilles, carnet ou cahier, crayons...
- Plateau technique en lien avec la thématique de la formation

Intervenants : Enseignants certifiés

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Temps de pratiques : mise en situation des stagiaires
- Analyses/Études de cas à partir des exemples tirés de l'expérience des stagiaires, des formateurs ou des situations rencontrées
- Réflexion en groupe

Supports techniques :

- Powerpoint
- Supports pertinents pour illustrer des concepts (vidéos, photos, documents de référence)

Indicateur de résultats et de satisfaction :

Type de certification : Pas de certification professionnelle visée – Obtention possible uniquement d’un bloc de compétence

Taux d’obtention de la certification préparée : Pas de certification professionnelle visée – Obtention possible uniquement d’un bloc de compétence

Taux de satisfaction des apprenants : Pas de session réalisée à l’heure actuelle par le centre de formation

Poursuite de formation et débouchés : formation dans le domaine ou emploi dans le domaine de la vente

PERSONNE A CONTACTER – INSCRIPTION ET RENSEIGNEMENT

Yohan Gérard – formation-pro@sainte-anne.eu – Directeur du centre de formation continue