

## DESCRIPTIF DE LA FORMATION

### SUIVI DES VENTES

#### 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](mailto: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<sup>ème</sup> 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 d'assurer le suivi de ventes.

### **Contenu de la formation :**

Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service  
Mettre en œuvre le ou les services associés  
Traiter les retours et les réclamations du client  
S'assurer de la satisfaction du client

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](mailto:formation-pro@sainte-anne.eu) – Directeur du centre de formation continue