

La Condamine

16 Rue de Bucarest
75008 Paris
Email : contact@lacondamine.org
Téléphone : 06 77 90 26 10



Version du 24/01/2023

Améliorer l'expérience client

Notre formation permet l'acquisition de compétences liées à toutes les étapes associées à l'expérience client, de la prise en charge de la commande à la facturation du client. Elle forme au savoir-faire et au savoir-être nécessaires dans les relations commerciales.

Durée

10 jours
60 heures de formation synchrone et asynchrone

Modalités pédagogiques

En présentiel à Rakor Plomberie, 16 rue de Toulon, 6900 Lyon

Délais d'accès à la formation

3 semaines avant le démarrage de la formation et en fonction des places disponibles

Coût

Frais pédagogiques : 4200€ HT
Frais administratifs : 50€ HT

Profils des stagiaires

Salarié d'entreprise de BTP & Bâtiment

Prérequis

Être au contact des clients

Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier le parcours client
- Mettre en place un argumentaire à chaque étape de la prise en charge du client.
- Apprendre à gérer les conflits

La Condamine

16 Rue de Bucarest
75008 Paris
Email : contact@lacondamine.org
Téléphone : 06 77 90 26 10



Contenu de la formation

- Savoir identifier le parcours client
 - Définir l'offre et le positionnement
 - Étudier la concurrence, la clientèle et les prescripteurs.
- Mettre en place un argumentaire à chaque étape de la prise en charge du client
- Apprendre à gérer les conflits
- Prendre en charge le service après-vente
- Négocier avec les prospects

Déroulé de la formation

- 14 jours de formation, soit 4,5h par jour
- Fin de la formation : bilan de fin de formation avec le formateur

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Pierre-Benoît Roux

Moyens pédagogiques et techniques

- Présentation
- Espace personnel en ligne sur Digiforma
- Exposés théoriques
- Etudes de cas concrets

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Bilan de compétences en amont de la formation réalisé en autonomie à partir d'un formulaire
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Emargement numérique
- Bilan de compétences réalisé avec le formateur à la fin de la formation

La Condamine

16 Rue de Bucarest
75008 Paris
Email : contact@lacondamine.org
Téléphone : 06 77 90 26 10



Accessibilité aux personnes handicapées

Espace ERP adapté situé à Rakor Plomberie, 16 rue de Toulon, 6900 Lyon.

Nos espaces de formations et nos programmes de formation sont potentiellement adaptés aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'aux autres personnes en situation de handicap.

Pour cela, il est nécessaire de prendre contact avec le référent handicap afin de mettre en place les mesures nécessaires à l'accueil du stagiaire et ce dans les meilleures conditions.

Référent handicap :
Arthur Bouvyer
arthurbouvyer@lacondamine.org

Critères de qualité

La Condamine est un organisme de formation DataDocké.
La Condamine est un organisme de formation certifié "Qualiopi" - périmètre : actions de formation.
La Condamine est un organisme de formation sélectionné et soutenu par le Ministère de la Culture.

Réclamations

Nous restons à la disposition de nos stagiaires pour toute question concernant le programme, l'organisation de la formation, ainsi que pour tout problème éventuel. Pour ce faire nous vous invitons à envoyer un mail à l'adresse suivante : reclamationformation@lacondamine.org

La Condamine

16 Rue de Bucarest
75008 Paris
Email : contact@lacondamine.org
Téléphone : 06 77 90 26 10



Soutenu pour la troisième année consécutive par



Organisme de formation Certifié Qualiopi :



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION