

# Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

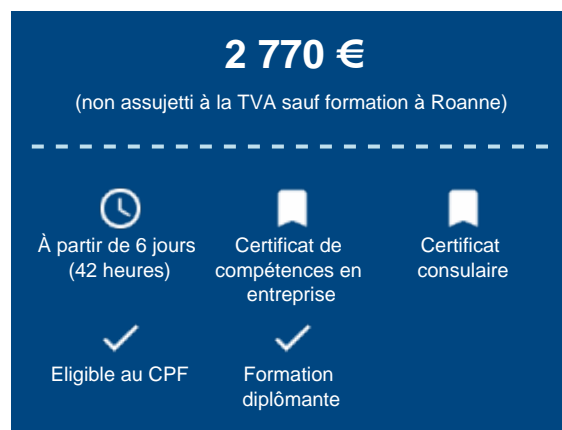
Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

### Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation

L'assistant commercial ou ADV est incontournable dans le parcours client. Communication, sens commercial, organisation sont autant de compétences indispensables pour contribuer à la qualité de service client et à l'efficacité du service commercial. Ce cursus se déroule sur un minimum de 6 jours et peut être complété par un ou plusieurs modules suivant les missions de chacun : prospection, réponses aux appels d'offre, recouvrement...

Cette formation peut être éligible au CPF et conduire à l'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise "Développer la qualité au service du client" sous réserve de valider le dispositif d'évaluation.



**2 770 €**  
(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)

---

À partir de 6 jours (42 heures)    Certificat de compétences en entreprise    Certificat consulaire

Eligible au CPF    Formation diplômante

### Objectifs :

- Être le pilier du service pour optimiser la qualité de la relation clients interne et externe
- Être plus performant et remplir sa mission avec efficacité et sens commercial
- Participer activement au développement du chiffre d'affaires tout en préservant la qualité de la relation client en toute circonstance

### Participants :

- Assistants commerciaux, Assistants ADV, Assistants de direction
- Commerciaux sédentaires, chargés de relation clients

### Prérequis :

Ce cycle ne nécessite pas de prérequis particulier mais un entretien préalable est obligatoire dans le cadre de la certification.

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## Modules obligatoires

### **Les fondamentaux de la relation client : développer la qualité au service du client**

— 2 jours (14 heures)

### **Assistant ADV : l'interface au service du client**

— 2 jours (14 heures)

### **Gérer les réclamations / litiges clients**

— 2 jours (14 heures)

## Modules optionnels

### **Certificat de Compétences en Entreprise : Développer la qualité au service du**

**client**

— Validation par étude de cas (2h) ou par portefeuille de preuves (7h)

**Prospecter, vendre et relancer par téléphone**

— 2 jours (14 heures)

**Relance et recouvrement de créances à l'amiable**

— 2 jours (14 heures)

**Répondre aux marchés publics/privés et gagner ses appels d'offres**

— 2 jours (14 heures)

**Ecoute active et négociation commerciale**

— 2 jours (14 heures)

# Les fondamentaux de la relation client : développer la qualité au service du client

Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

Améliorer sa posture commerciale et développer la qualité au service du client sont essentiels à piloter et à mettre en oeuvre pour se démarquer et fidéliser les clients.

Cette formation peut être éligible au CPF et conduire à l'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise "Développer la qualité au service du client" sous réserve de valider le dispositif d'évaluation.

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de LYON](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de ST ETIENNE](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de ROANNE](#)

### Objectifs :

- Mesurer les enjeux de la qualité au service du client et participer à son amélioration
- Communiquer positivement sur son entreprise, écouter pour répondre au besoin des clients, optimiser le suivi client
- Détecter les opportunités commerciales et remonter les informations commerciales

### Participants :

- Assistant(es), collaborateurs des services commercial / ADV, chargés de relation client, supports techniques, SAV, services de maintenance ou logistique, experts, ingénieurs
- Responsables de service ADV / commercial / support
- Toute personne en relation avec des clients de manière physique ou téléphonique souhaitant améliorer la qualité au service du client et le parcours client dans son entreprise

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier mais nécessite un entretien préalable dans le cadre de la certification

## Le programme

### Mesurer les enjeux de la relation client

- La satisfaction du client comme enjeu capital pour l'entreprise
- Repérer l'importance de la complémentarité des fonctions commerciales avec les fonctions supports, techniques ou d'assistance

### Adopter une communication positive et valorisante sur son entreprise et son offre

- Connaître les clés et les freins de la communication
- Connaître les outils d'une communication de qualité : l'écoute active, la reformulation, un langage adapté, oser questionner, oser proposer
- Repérer les comportements et attitudes à développer dans la relation avec le client
- Développer la notoriété positive de l'entreprise à tous les stades de l'intervention

**1 100 €**

Accès appli Hubble intégré  
(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Certificat de compétences en entreprise



Eligible au CPF



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client



**-10%**

Formation en tandem avec :  
Gérer les réclamations / litiges clients

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 24/09, 25/09
- 23/11, 24/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 16/11, 17/11

Roanne - 04 77 44 54 69

- 16/11, 17/11

## Optimiser le contact et le suivi client

- Établir la prise de contact et identifier son interlocuteur et sa fonction
- Situer l'entretien et créer un climat de confiance
- Établir et maintenir une relation de confiance avec le client : les outils et astuces
- Rebondir sur les demandes « administratives » ou « techniques » des clients
- Maîtriser l'utilisation du téléphone en tant que vecteur de qualité lors d'une demande de rendez-vous
- Prendre conscience de l'importance de sa présentation
- Détecter les attentes du client, analyser ses besoins, collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence
- Détecter les opportunités commerciales de contact et fidélisation et proposer les actions commerciales au bon moment
- Bien transmettre les informations utiles : nouveaux produits, nouveaux services

## Développer une collaboration efficace avec le service commercial

- L'importance du respect de ses engagements, anticiper, prévenir les clients des retards ou annulations d'interventions, d'envoi de devis...
- L'importance d'une réponse unique entre la force de vente et les autres services lors d'un dysfonctionnement

## Aborder les situations difficiles dans le cadre de la relation client

- Gérer les clients mécontents, exigeants, insatisfaits, les attitudes négatives et les objections
- Savoir dire non avec efficacité, tout en préservant la relation client

## Développer la qualité au service du client

- Déployer une action de qualité de service
- Evaluer les impacts des actions menées auprès du client interne / externe

### Les + de la formation :

Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## La formation en résumé

En charge des missions d'administration des ventes, du suivi des actions commerciales, des clients, des factures..., l'assistant(e) commercial(e) ADV travaille en étroite collaboration avec le manager et les équipes de vente. Il/elle est au cœur de la satisfaction et de la fidélisation des clients. Bien situer toutes ses missions internes et externes et savoir communiquer avec les différents interlocuteurs sont indispensables.

Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF.

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation](#)

### Objectifs :

- Maîtriser les processus administratifs et logistiques liés à la vente avec rigueur et en efficacité
- Satisfaire les clients dans le suivi de leur commande
- Jouer efficacement le rôle d'interface entre les clients et les services internes de l'entreprise, être le relais du service commercial
- Maîtriser les techniques de communication à distance

### Participants :

- Assistants commerciaux, assistants ADV, Assistants de direction
- Toute personne ayant une mission commerciale sédentaire

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Se situer dans la fonction "Administration Des Ventes"

- Enjeux et place de l'Administration Des Ventes dans l'entreprise
- Le rôle d'interface entre le client et les services internes
- Les différentes missions et responsabilités de la fonction ADV

### Maîtriser les missions de l'ADV en interne

Collaborer avec les autres services : logistique, comptabilité, planning, production

- Être conscient des besoins et objectifs de chacun pour travailler à l'amélioration générale de la qualité de service client
- Mettre en place des règles de fonctionnement
- Développer le travail en réseau

Travailler en complémentarité avec les commerciaux

- Créer et/ou faire vivre le fichier clients.
- Analyse d'un cas pratique pouvant être issu de l'expérience des participants

Détecter les dysfonctionnements et proposer des solutions d'amélioration

- Tableaux de bord, indicateurs, tableaux de suivi des actions (commandes, facturation, livraisons, réclamations ...) pour la qualité de service au client

Planifier et gérer son activité

- Gestion des priorités
- Adopter les méthodes et des outils efficaces

**990 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

 **-10%**

Formation en tandem avec :  
Maîtriser la communication interculturelle : à l'écrit et à l'oral

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 18/06, 19/06
- 02/11, 03/11

## Maîtriser les missions de l'ADV vis-à-vis des clients

Introduction sur l'importance du rôle commercial de l'ADV : la fidélisation des clients

Les missions : accueillir, prospecter, prendre les commandes et assurer le suivi des livraisons, traiter les litiges, relancer les clients « dormants »

Assurer le suivi financier : facturation, relance de créances

## Savoir communiquer à distance

Introduction sur les outils de communication à distance et leur complémentarité

- Téléphone, email, courrier ... comment et pourquoi les utiliser
- Les bonnes attitudes
- Les techniques de communication utiles à l'ADV

Les bases de la communication par téléphone en émission et réception d'appels

- Particularités de l'émission et de la réception d'appels
- Gérer les situations délicates : retard de livraison, litige, mécontentement client
- *Simulations d'appels enregistrés puis analyse par le formateur et le groupe*

La communication écrite

- Quand et pourquoi écrire aux clients et / ou en interne
- Points de vigilance pour la rédaction des mails et des courriers
- Rédaction par le groupe d'écrits « types ».

Acquérir des outils et méthodes de communication efficaces

- Appels enregistrés, mails types, analyse de cas pratiques, analyse/création de fiches de poste, exemple de tableaux de bord

## Les + de la formation :

Chaque participant aura acquis des outils et méthodes transposables à son retour en entreprise

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## La formation en résumé

Service réclamations, SAV, équipes ADV, chargés de relation clients .... il est parfois difficile de préserver la qualité de la relation client tout en pérennisant la relation. Notre formation pratique vous propose des techniques de communication adaptées et des outils directement applicables pour identifier et désamorcer les situations conflictuelles ou délicates avec certains interlocuteurs.

Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF.

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation](#)

### Objectifs :

- Faire face à l'agressivité de son interlocuteur, dissocier les éléments émotifs des éléments factuels
- Adopter une attitude positive d'apaisement pour résoudre le différend
- Acquérir des outils concrets permettant de gérer de manière constructive les réclamations et ainsi de conserver, et renforcer, la relation commerciale avec les clients

### Participants :

Assistants et collaborateurs des services clients, SAV / ADV, commerciaux sédentaires  
Toute personne confrontée à des situations conflictuelles au téléphone en réception et émission d'appels (délai non respecté, erreur de livraison, litige sur le prix, rupture de stocks, non-qualité, retard de paiement, réponse défavorable...)

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Rappel sur les bonnes pratiques de communication

- Se mettre à la place des clients
  - Identifier les attentes des clients et les causes de mécontentement pour en déduire les bons comportements à adopter
  - Intégrer les bons comportements pour bien communiquer
- Les techniques de communications utiles au téléphone et leur utilisation au cours des entretiens
  - Écoute active
  - Reformulation
  - Techniques de questionnements, d'implication et de proposition, d'argumentation

### Analyse des réclamations rencontrées par les participants

- Identifier les causes des réclamations
- Se positionner vis-à-vis de son entreprise, du client
- Complémentarité avec les autres services de l'entreprise dans la gestion des réclamations
- Différence entre justification et explication

### Simulations enregistrées sur des cas récurrents rencontrés par les participants

- Les inutiles et les polluants
- Travail sur le ton et la voix

**990 €**

Accès appli Hubble intégré  
(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Training



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

 **-10%**

Formation en tandem avec :  
Les fondamentaux de la relation client

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 02/07, 03/07
- 10/12, 11/12

## Gestion d'une situation délicate

- Identification du déclenchement : situation de base, réaction d'un des interlocuteurs, contenu de la réponse, ton utilisé ...
- Comment gérer les conflits que l'on n'a pas pu éviter : prendre du recul, analyser les faits, rechercher des solutions et les annoncer de manière positive, impliquer le client, proposer, s'impliquer ...
- Exercices d'application

## Création des guides d'entretiens

- Établir une trame d'entretien téléphonique en réception / émission d'appel
- Réaliser un argumentaire en fonction du type d'appels gérés : accueil, prise en charge, argumentation, proposition, traitement des objections

## Simulations enregistrées à partir des argumentaires réalisés par les participants et débriefing individuel et collectif

### Les + de la formation :

- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !
- A l'issue de la formation les participants auront acquis des techniques et outils directement transposables à leur contexte professionnel.

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

### Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.



# Certificat de Compétences en Entreprise : Développer la qualité au service du client

Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

Délivré par CCI France et reconnu au niveau national, le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) est aujourd'hui recensé à l'inventaire spécifique des certifications et habilitations de la CNCP. Il est donc éligible au CPF. Ce dispositif, basé sur un référentiel national de compétences, permet d'évaluer vos compétences acquises au cours de votre expérience professionnelle et/ou personnelle.

L'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise est conditionné par votre dossier et/ou épreuve d'évaluation (étude de cas). La certification est valable 5 ans.

CODE CPF 237155

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de LYON](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de ST ETIENNE](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de ROANNE](#)

### Objectifs :

Capitaliser sur son expérience professionnelle et prendre du recul  
Valoriser ses compétences  
Être acteur de son parcours professionnel

### Participants :

Toute personne souhaitant faire certifier ses compétences transverses en développement de la qualité au service du client

### Prérequis :

Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

CCI formation vous recommande d'avoir suivi au préalable la formation "Fondamentaux de la relation client" ou le cycle "Assistanat commerciale : relation et qualité de service client"

## Le programme

### RÉFÉRENTIEL SUR LEQUEL SERA BASÉE L'ÉVALUATION :

Analyser le besoin du client interne / externe - son mode de fonctionnement

- Identifier la demande du client interne/ externe
- Conduire l'entretien pour découvrir les véritables besoins
- Adapter les méthodes de communication au client interne/externe

Formaliser et déployer une action de qualité de service

- Rechercher régulièrement l'avis du client et/ou anticiper ses réactions pour assurer une meilleure qualité de service
- Analyser, formaliser les suggestions, des réclamations ou satisfactions
- Mettre en place un plan d'action pour répondre aux attentes du client
- Mobiliser les acteurs concernés pour tenir compte de la demande client
- Suivre les engagements pris avec le client

**500 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)

CODE CPF 237155



Validation par  
étude de cas (2h)  
ou par  
portefeuille de  
preuves (7h)



Certificat de  
compétences en  
entreprise



Éligible au CPF



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 09/07
- 16/10
- 18/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 09/07
- 18/12

Roanne - 04 77 44 54 69

- 09/07
- 18/12

## Évaluer les impacts des actions menées auprès du client interne/externe

- Contrôler l'exécution des modifications apportées au service client
- Informer sur l'application des modifications aux acteurs concernés
- Rechercher et proposer une solution négociée et consensuelle

### Les + de la certification :

- Dispositif souple et rapide de certification
- Reconnaissance nationale des compétences par cette certification
- Valorisation de son parcours professionnel individuel
- Maintien et développement de l'employabilité

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Epreuve écrite (cas pratiques) basée sur le référentiel de la compétence visée ou constitution d'un portefeuille de preuves (nous consulter pour les modalités d'évaluation)

Obtention du certificat : 80% des critères du référentiel sont validés, avec un minimum de 60% des critères validés pour chaque élément du référentiel

Instance de certification : CCI France

### Objectifs :

- Maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels
- Maîtriser les outils pour prospecter, relancer, vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone
- Savoir argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur

### Participants :

- Commerciaux, chargés de relations clients
- Collaborateurs et assistants des services commerciaux
- Créateurs d'entreprise

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Se préparer et maîtriser les techniques spécifiques de communication par téléphone

- L'intérêt de se fixer des objectifs SMART
- Qualifier et développer son fichier
- Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone
- Identifier la typologie de son client et s'adapter
- Maîtriser le vocabulaire commercial
- Adopter une communication positive et valorisante
- Préparer son Elevator Pitch Commercial et son entretien de découverte

### Maîtriser chaque étape de l'entretien commercial au téléphone

- Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur
- Créer un climat de confiance
- Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation
- Écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur
- Questionner et reformuler lors de la phase découverte
- Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés
- Être force de proposition
- Anticiper et gérer les objections
- Verrouiller l'entretien et conclure
- Prendre congé
- Générer des résultats : ventes ou prises de RDV
- Maîtriser la totalité de son offre commerciale
- Connaître ses clients : historique, retour d'informations
- Détecter le moment opportun pour proposer
- Mise en situation globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente...

### Utiliser des outils adaptés

- L'argumentaire de vente
- La fiche contact
- Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client)
- Les outils de mesure et d'analyse des résultats

### Générer des ventes additionnelles

- Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale
- Connaître ses clients : historique, retour d'informations
- Détecter le moment opportun pour proposer

**1 100 €**

Accès appli HUBBLE intégré  
(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Conquête et prospection de nouveaux clients / marchés  
Cycle Mener une négociation commerciale  
Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client



**-10%**

Formation en tandem avec :  
**Prospecter et se développer**

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 08/06, 09/06
- 12/10, 13/10
- 03/12, 04/12

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

- 03/12, 04/12

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 03/12, 04/12

## Relancer avec efficacité

- Organiser et planifier ses relances
- Acquérir Les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone
- Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses
- Débriefer ses appels
- Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès
- Rebondir après une vente difficile
- Mettre en place un process gagnant
- Rester positif et persévérer
- Mise en place d'un plan d'actions individuel par le biais d'une grille d'autoanalyses

## Trucs et astuces pour appels entrants/sortants

- Les particularités des appels entrants suite à un mailing, une action commerciale  
....  
Les particularités des appels sortants

## Les + de la formation :

- Simulations et mises en situation avec entretiens téléphoniques enregistrés et débriefés pour améliorer sa pratique. Possibilité d'utiliser les fichiers du participant pour du training réel sur la prise de rendez-vous ou la prospection téléphonique. Auto analyse et conseils personnalisés
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.  
Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

# Relance et recouvrement de créances à l'amiable

Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

Comment obtenir le règlement de ses clients en préservant la relation commerciale ? Exercice délicat mais néanmoins vital pour l'entreprise. Méthodologie d'appels et techniques de communication adaptées sont les clés d'un recouvrement réussi

Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF.

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation](#)

### Objectifs :

- Recouvrer les créances clients en préservant la relation commerciale
- S'initier à la législation et aux procédures de recouvrement à l'amiable en vigueur afin de développer ses arguments et gagner en légitimité
- Gagner en temps et en efficacité dans ses actions de relance de créances

### Participants :

- Assistants des services ADV, comptabilité ou commercial
- Comptables
- Toute personne chargée de relancer les factures clients et de gérer le recouvrement de créances

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Les enjeux financiers et commerciaux de la relance de créances

- Les enjeux
- Les conséquences de l'impayé pour l'entreprise

### Le cycle de gestion de l'impayé, du recouvrement amiable à la procédure judiciaire (contentieux)

#### La prévention d'impayés

- Connaître et gérer le risque client : organiser le suivi et la revue des risques clients
- Associer les services clients concernés
- Soigner le contenu des documents commerciaux et des conditions générales de vente (CGV) pour garantir ses droits

#### Le recouvrement amiable et les facteurs clés de réussite

- Les principes
- Les actions possibles jusqu'à la mise en demeure ( exemples de relances épistolaires)
- Définir une procédure pour gagner en efficacité

**920 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Training



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

 **-10%**

Formation en tandem avec :  
Recourir au recouvrement judiciaire des impayés

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 16/11, 17/11

Marseille - 04 91 14 26 90

Sessions à venir - Nous contacter

## La relance téléphonique: outil de recouvrement incontournable

Préparer l'entretien téléphonique

- Prendre connaissance des éléments du dossier, se préparer mentalement
- Définir l'objectif de l'appel et préparer son argumentaire

Conduire l'entretien téléphonique

- Les phases de l'entretien téléphonique
- Les techniques pour maîtriser l'entretien et gagner du temps
- Le traitement des objections
- Les techniques pour engager son interlocuteur
- Les différents niveaux de relance

Adapter ses relances téléphoniques à son interlocuteur

- Les différents profils de débiteurs et les motifs de non paiement
- Adapter son langage et son argumentaire selon le profil et la situation

Gérer les appels difficiles de relance

- Gérer son stress et celui de son interlocuteur
- Désamorcer les situations conflictuelles et réagir aux comportements agressifs
- Avoir les mots et l'attitude qui préservent la relation commerciale
- S'affirmer : la relance assertive

Les + de la formation : nombreuses mises en situation débriefées par l'intervenant expert en recouvrement de créances

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.  
Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

# Répondre aux marchés publics/privés et gagner ses appels d'offres

Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

La commande publique est aujourd'hui une opportunité commerciale pour le développement des entreprises. Cette formation vous permet de mieux appréhender la réglementation des marchés publics et la mise en concurrence.

### Objectifs :

- Connaître la réglementation des marchés publics et privés
- Mettre en place une veille efficace
- Analyser un appel d'offres
- Rédiger une réponse pertinente

### Participants :

- Responsables, chargés d'affaires, commerciaux, assistants commerciaux, chefs d'entreprise
- Toute personne ayant à réaliser des réponses à appels d'offres

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Comprendre le nouveau contexte des marchés publics et privés

- Présentation du marché, des acteurs
- Les enjeux de la réponse aux marchés publics/privés
- Les différentes procédures
- La réglementation des seuils
- Le code des marchés publics/privés
- Savoir où trouver les informations clés pour réussir sa réponse aux appels d'offres publics et privés

### Comment accéder aux marchés publics et privés

- Mise en place des veilles automatisées
- Mise en place de la prescription technique
- Où trouver les appels d'offres
- Déterminer les marchés pertinents
- Mise en place de la prescription technique

### Comprendre et étudier le dossier de consultation des entreprises

- Analyse des pièces générales
- Analyse des pièces techniques
- Demander des informations complémentaires

### Analyse du cahier des charges et des éléments de réponse à apporter

- Les éléments constitutifs d'un mémoire technique
- Analyse des besoins du marché public
- Analyse et mise en avant des avantages concurrentiels de l'entreprise

### Rédiger une réponse

- Elaborer sa stratégie de réponse
- Les pièces de la candidature (capacités techniques et financières)
- Les pièces de l'offre (mémoire technique)

**1 010 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Conquête et prospection de nouveaux clients / marchés  
Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client



**-10%**

Formation en tandem avec :  
Optimiser la rédaction de son mémoire technique

Ou

Dématérialisation des marchés publics : les fondamentaux

Ou

Dématérialisation des marchés publics : répondre avec le DUME

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 11/06, 12/06
- 26/11, 27/11

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

- 22/09, 23/09

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 22/09, 23/09

**Marseille - 04 91 14 26 90**

- 08/06, 09/06
- 21/09, 23/09
- 02/11, 04/11

## Dématérialisation: les fondamentaux

- Rappel des règles depuis 2016
- Connaître les points clés de la dématérialisation de la commande publique et les aspects réglementaires
- La signature électronique

## Les + de la formation

Etude de cas réel d'un marché public

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

## Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.



## La formation en résumé

Convaincre s'inscrit dans un schéma gagnant-gagnant au sein duquel tous les protagonistes "s'accordent". L'écoute active et l'argumentation sont au coeur de ce schéma

### Objectifs :

- Optimiser la relation avec ses clients ou partenaires et présenter efficacement les produits et services de l'entreprise
- Détecter rapidement le profil de son client et adapter son discours grâce à l'écoute active
- Se positionner dans une relation "gagnant-gagnant" lors des rendez-vous en face à face en adaptant son comportement et son langage

### Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients
- Toute personne souhaitant entrer en relation client pour promouvoir ses produits et/ou ses services ou devant convaincre

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Ecouter et reformuler : connaître les besoins du client

- L'écoute active
- Prendre en charge le client

### Détecter les différentes typologies de clients

- Identifier la typologie de son interlocuteur et adapter son entretien : discours, comportement, langage, mots professionnels, non-verbal
- Distinguer rapidement les différents types de clients : leurs expressions favorites et comportements, les réactions et phrases à mettre en place
- Utiliser un langage professionnel et commercial

### Argumenter et négocier

- Argumenter : préparer et maîtriser son argumentaire de vente
- Négocier

### L'affirmation de soi face à l'objection pour mieux négocier

- Les effets de la persuasion sans tomber dans la manipulation
- Détecter les signaux d'achat et conclure au bon moment
- Training et mises en situations

**1 010 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Training



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 15/06, 16/06
- 16/11, 17/11

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Exercices pour développer les techniques d'écoute d'active. Jeux de rôles à partir de situations rencontrées par les participants au quotidien et conseils personnalisés Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

### Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis. Nombre de stagiaires : 3 à 10  
Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande