

# Apply formation

58 rue de Monceau  
75008 Paris  
Email :  
contact@applyformation.fr



## Annexe 1 : Programme de formation

**Nom de la session :** Formation Perfectionnement et Fidélisation Avancée

### DURÉE ET LIEU DE FORMATION

- **Durée en heures** : 21 heures
- **Répartition** : 3 jours de formation (7 heures par jour)
- **Lieu** : à distance ou en entreprise
- **Financement** : Opco sur demande de devis

### PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux expérimentés, responsables de comptes, et directeurs des ventes.
- Professionnels du service client cherchant à renforcer leur approche relationnelle.
- Toute personne souhaitant perfectionner ses compétences en vente et en fidélisation dans un contexte professionnel

### PRÉREQUIS

- Expérience significative en vente ou gestion de la relation client.
- Connaissance de base des techniques de vente et de fidélisation.

### ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité dans la formation est essentielle pour permettre à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, de bénéficier pleinement des opportunités d'apprentissage. Pour toute personne en situation de handicap, veuillez nous contacter.

**Délai d'accès** : 15 jours

### CONDITIONS D'INSCRIPTION

- Après un premier contact au 06.71.18.73.04 où nous vérifierons vos attentes et votre positionnement, vous recevrez un devis et la convention de formation professionnelle à signer.

# Apply formation

58 rue de Monceau  
75008 Paris  
Email :  
contact@applyformation.fr



## DESCRIPTION

- La formation "Perfectionnement et Fidélisation Avancée" s'adresse aux professionnels qui souhaitent approfondir leurs compétences en vente et en fidélisation de clients. Ce programme se concentre sur des techniques avancées pour optimiser les interactions avec les clients, améliorer l'expérience client, et construire des relations de long terme qui favorisent la fidélité. Les participants apprendront à utiliser des stratégies sophistiquées pour anticiper les besoins des clients, gérer efficacement les objections, et transformer chaque interaction en une opportunité de renforcer la relation commerciale.

## OBJECTIFS

- Approfondir les techniques de vente pour gérer des situations complexes et des clients exigeants.
- Développer des compétences avancées en fidélisation pour maximiser la rétention des clients.
- Améliorer la gestion des relations clients à travers des stratégies personnalisées.
- Utiliser des outils et des techniques pour analyser et améliorer l'expérience client.
- Optimiser la satisfaction client pour encourager les recommandations et les ventes répétées.

## COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques de vente avancées pour des marchés concurrentiels.
- Compétence en analyse de données clients pour personnaliser les offres et services.
- Capacité à développer et mettre en œuvre des stratégies de fidélisation innovantes.
- Compétence en gestion proactive des relations clients et des situations de crise.
- Aptitude à évaluer et améliorer continuellement l'expérience client.

Module	Modalité	Durée	Dates
Techniques Avancées de Vente	Inter/Intra	7h	À définir
Fidélisation Avancée et Expérience Client	Inter/Intra	7h	À définir
Intégration Vente et Fidélisation	Inter/Intra	7h	À définir

# Apply formation

58 rue de Monceau  
75008 Paris  
Email :  
contact@applyformation.fr



## CONTENU DE LA FORMATION

Date : Horaire (Jour 1) - 1. **Techniques Avancées de Vente (7 heures)**

### Module 1 : Analyse et Compréhension des Besoins Clients (2 heures)

**Contenu :**

- Techniques pour approfondir l'écoute active et découvrir les besoins latents des clients.
- Segmentation des clients et personnalisation de l'approche commerciale

### Module 2 : Gestion des Objections Complexes et Conclusion (3 heures)

**Contenu :**

- Stratégies pour répondre efficacement aux objections et transformer les hésitations en opportunités.
- Techniques de conclusion adaptées aux ventes complexes et à fort enjeu.

### Module 3 : Optimisation de la Communication Commerciale (2 heures)

**Contenu :**

- Améliorer son discours commercial pour mieux engager et convaincre les clients.
- Utilisation des outils numériques pour renforcer l'impact des interactions commerciales.

Date : Horaire (Jour 2) - 2. **Fidélisation Avancée et Expérience Client (7 heures)**

### Module 4 : Stratégies Avancées de Fidélisation (3 heures)

**Contenu :**

- Développement de programmes de fidélisation adaptés aux différents segments de clients.
- Techniques pour anticiper les besoins et surprendre positivement les clients.

### Module 5 : Gestion Proactive des Réclamations et des Situations de Crise (2 heures)

**Contenu :**

- Gestion des réclamations de manière proactive pour renforcer la relation client.
- Transformer les situations de crise en opportunités de fidélisation.

### Module 6 : Analyse et Amélioration de l'Expérience Client (2 heures)

**Contenu :**

- Utilisation des données clients pour mesurer et améliorer l'expérience client.
- Mise en place de feedbacks réguliers pour ajuster les stratégies de fidélisation.

Date : Horaire (Jour 3) - 3. **Intégration Vente et Fidélisation (7 heures)**

### Module 7 : CRM et Outils de Gestion de la Relation Client (3 heures)

**Contenu :**

- Utilisation avancée des outils CRM pour gérer les interactions et personnaliser les suivis.
- Automatisation des processus de vente et de fidélisation pour une efficacité accrue

### Module 8 : Stratégies de Croissance Basées sur la Fidélisation (2 heures)

**Contenu :**

- Comment transformer la fidélisation en un levier de croissance commerciale.
- Stratégies pour encourager les recommandations et le bouche-à-oreille positif.

### Module 9 : Bilan et Plan d'Action Personnalisé (2 heures)

**Contenu :**

- Évaluation des compétences développées et plan d'action personnalisé pour une mise en pratique efficace.
- Session de feedback et de partage d'expériences.

---

## Évaluation et Bilan

- **Évaluation Initiale** : Test de positionnement pour adapter le contenu de la formation aux besoins des participants.
- **Évaluations continues** : Exercices pratiques, quiz. Mise en pratique des techniques apprises via des exercices en ligne. Étude de cas.
- **Évaluation Finale** : Mise en situation globale pour évaluer l'acquisition des compétences.
- **Bilan Personnalisé** : Entretien individuel pour faire le point sur les compétences acquises et les axes d'amélioration.
- **Attestation de formation** : remise à la fin du parcours.

# Apply formation

58 rue de Monceau  
75008 Paris  
Email :  
contact@applyformation.fr



## ORGANISATION DE LA FORMATION

### Équipe pédagogique :

Melle Dounia BELHADJ, responsable pédagogique 06.71.18.73.04 disponible aussi par Tchat sur [www.applyformation.fr](http://www.applyformation.fr)  
Formation dispensée par un formateur expérimenté et professionnel. Son CV est disponible sur simple demande.

#### ► Directive pédagogique :

**La formation devra suivre l'ordre des modules pour le bon déroulement et l'efficacité de l'apprentissage.**

- Ressources pédagogiques et techniques prévues :
  - formation synchrone
  - fourniture des supports de formation :
    - Intégration de vidéos, de présentations interactives, et d'autres supports multimédias pour diversifier les méthodes d'apprentissage et rendre le contenu plus attractif.
    - Utilisation d'outils numériques et de logiciels de gestion pour des démonstrations en temps réel
    - Utilisation d'exercices ludiques, de travaux pratiques et de quiz interactifs pour renforcer les connaissances et encourager l'engagement des apprenants.
    - Utilisation de ressources imprimées ou numériques telles que des livres, des manuels, des articles académiques pour approfondir les connaissances sur des sujets spécifiques.

**Mise à jour du programme**  
**Le 29/08/2024**



## Règlement Intérieur

### Article 1 - Objet et champ d'application

Conformément aux dispositions des articles L.6352-3, L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du Travail, le présent règlement a pour objet de déterminer les principales mesures applicables en matière de santé, de sécurité et de discipline aux stagiaires de l'organisme de formation, dénommé ci-après.

Tout stagiaire doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

Toutefois, lorsque la formation se déroule dans une entreprise déjà dotée d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce règlement.

### Article 2 - Hygiène et sécurité

Chaque stagiaire doit veiller au respect des consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité, sous peine de sanctions disciplinaires.

Il leur est interdit de manger durant la session de formation.

#### Alcool et produits stupéfiants

La consommation de produits stupéfiants ou de boissons alcoolisées est strictement interdite.

Il est également interdit de participer à la formation en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits stupéfiants.

Interdiction de fumer ou de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter (utilisation d'une cigarette électronique) durant la formation.

Les stagiaires sont toutefois autorisés pendant leur temps de pause à aller fumer ou vapoter.

### Article 3 – Horaires, absences et retards

Les horaires de la formation seront communiqués aux stagiaires au préalable. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires. Sauf autorisation express, les stagiaires ne peuvent pas s'absenter pendant les heures de formation. L'émargement devra être fait au début ou à la fin de chaque atelier selon la pratique de l'organisme de formation.

En cas d'absence ou retard, les stagiaires en informent dans les plus brefs délais l'organisme de formation et s'en justifient.

L'employeur du stagiaire est informé des absences dans les meilleurs délais qui suivent la connaissance par l'organisme de formation.

De plus, pour les stagiaires dont le coût de la formation est pris en charge par un financeur externe (OPCO, Pôle Emploi, Caisse des Dépôts), les absences non justifiées entraînent une retenue sur la prise en charge du coût de la formation, proportionnelle à la durée de l'absence.

### Article 4 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

À titre d'exemple, il est formellement interdit aux stagiaires :

- De modifier, d'utiliser à une fin tierce ou de diffuser les supports de formation sans l'autorisation express de l'organisme de formation ;
- De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur ou de logiciel ;
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions à des fins autres que celles de la formation.

### Article 5 : Accès

Il leur est interdit d'être accompagné·e·s de personnes non inscrites à la formation.

### Article 6 - Utilisation du matériel

Tout·e stagiaire est tenu·e de conserver en bon état le matériel et la documentation mis à la disposition par l'organisme de formation. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet.

## Apply formation

58 rue de Monceau

75008 Paris

E-mail : [contact@applyformation.fr](mailto:contact@applyformation.fr)

Tél : +33671187304



Il est formellement interdit de diffuser les codes personnels nécessaires pour se connecter à l'espace extranet ou autres plateformes. A la fin du stage, le/la stagiaire est tenu/e de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation ou présents sur son extranet.

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée que pour un strict usage personnel.

Il est formellement interdit pour le/la stagiaire, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

### Article 7 - Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après, sans nécessairement suivre l'ordre de ce classement :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

L'organisme de formation informe de la sanction prise le cas échéant : l'employeur du/ de la stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire ; et/ou le financeur du stage.

### Article 8 - Procédure disciplinaire

En application de l'article R.6352-4 du Code du Travail, « aucune sanction ne peut être prononcée à l'encontre du stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui ».

Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le/la stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du/ de la stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le/la stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au/ à la stagiaire : celui/celle-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le/la stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui/ elle et, éventuellement, qu'il/ elle ait été convoqué(e) à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer devant une Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au/ à la stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge.

L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

### Article 9 : Publicité

Le présent règlement est affiché dans les locaux et sur le site internet de l'organisme de formation. En outre, un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Fait à Paris, le

Signature du stagiaire