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

Annexe 1 : Programme de formation

Nom de la session : Formation Les Fondamentaux de la Vente et de la Fidélisation

DURÉE ET LIEU DE FORMATION

- **Durée en heures** : 14 heures
- **Répartition :** 2 jours de formation (7 heures par jour)
- **Lieu** : à distance ou en entreprise
- **Financement :** Opco sur demande de devis

PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux débutants, responsables de la relation client, et managers des ventes.
- Professionnels du secteur commercial cherchant à renforcer leurs compétences en vente et en fidélisation.
- Toute personne intéressée par les principes de base de la vente et de la gestion des relations clients.

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire, bien que des connaissances de base en vente puissent être un avantage

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 "Les Fondamentaux de la Vente et de la Fidélisation" est conçue pour fournir aux professionnels de la vente les bases solides nécessaires pour réussir dans le domaine commercial. Ce programme explore les principes essentiels de la vente, les stratégies efficaces pour fidéliser les clients et les techniques pour construire des relations durables. Les participants apprendront à maîtriser les éléments clés de la vente et à mettre en place des stratégies de fidélisation qui favorisent la rétention des clients.

OBJECTIFS

- Comprendre les principes fondamentaux de la vente et du processus commercial.
- Développer des compétences essentielles pour fidéliser les clients et assurer leur satisfaction à long terme.
- Acquérir des techniques pour créer une expérience client positive et gérer efficacement la relation client.
- Mettre en œuvre des stratégies de fidélisation pour maximiser la rétention et la satisfaction des clients.

COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtrise des techniques de vente de base et des étapes du processus commercial.
- Capacité à fidéliser les clients grâce à des stratégies et des pratiques efficaces.
- Compétence en gestion de la relation client et en création d'une expérience client positive.
- Aptitude à analyser les besoins des clients et à adapter les approches commerciales en conséquence.

Module	Modalité	Durée	Dates
Les Fondamentaux de la Vente	Inter/Intra	7h	À définir
Fidélisation et Création d'une Expérience Client Positive	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. Les Fondamentaux de la Vente (7 heures)**

Module 1 : Introduction aux Principes de Vente (2 heures)
Contenu :
- Définition et objectifs de la vent.
- Étapes du processus de vente.

Module 2 : Techniques de Vente de Base (3 heures)
- **Contenu :**
  - Techniques de prospection et identification des besoins clients
  - Présentation et argumentation efficace.
  - Techniques de conclusion des ventes.

Module 3 : Gestion de la Relation Client (2 heures)
Contenu :
- Techniques pour établir et maintenir des relations positives avec les clients.
- Importance de l'écoute active et de la communication efficaces.

Date : Horaire (Jour 2) - **2. Fidélisation et Création d'une Expérience Client Positive (7 heures)**

Module 4 : Stratégies de Fidélisation des Clients (3 heures)
- **Contenu :**
  - Importance de la fidélisation et de la rétention des clients.
  - Techniques pour encourager la fidélité et augmenter la satisfaction client.
  - Mise en place de programmes de fidélité et de suivi.

Module 5 : Création d'une Expérience Client Positive (2 heures)
Contenu :
- Techniques pour offrir un service client exceptionnel.
- Gestion des plaintes et résolution des problèmes.

Module 6 : Analyse et Adaptation des Stratégies de Vente (2 heures)
- **Contenu :**
  - Analyse des résultats de vente et retour d'expérience.
  - Ajustement des stratégies de vente et de fidélisation en fonction des feedbacks.

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
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

Apply formation
58 rue de Monceau
75008 Paris
E-mail : contact@applyformation.fr
Tél : +33671187304

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 autorisé·e·s 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 tenu·e·s 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 justifier.
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
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'intéresser 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 précèdent 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 e de s'expliquer devant un 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