

Maximiser sa connaissance client

Objectifs de la formation :

Renforcer sa connaissance client

- Cap Analyser les attentes et besoin du clients
- Cap Différencier les typologies clients
- Cap Utiliser un discours client adapté

Conditions d'accès

- Cap **Public** : Professionnels du commerce et du marketing,
- Cap **Prérequis** : Notions de bases en commerce
- Cap Accessible aux personnes en situation de handicap

Organisation de la formation



21 H
Soit 3 jours



Présentiel
Inter - Intra



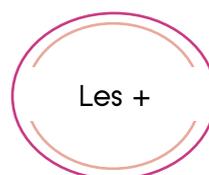
Sur Contact



Inter : sur contact
Intra : sur devis



Participant



Les +

Intervenant diplômé
Formation Modulable
Ludo pédagogie



Contenu de la formation :

1^{er} Objectif pédagogique : Analyser les attentes et besoin du clients

-  Définir les attentes et besoins
-  Identifier les motivations d'achats

2^{ème} Objectif pédagogique : Différencier les typologies clients

-  Distinguer les profils clients
-  Relier les attentes aux profils
-  Choisir une approche adaptée

3^{ème} objectif pédagogique : Utiliser un discours client adapté

-  Catégoriser les attentes et les besoins à partir de votre portefeuille client
-  Déterminer vos différents profils client
-  Personnaliser son discours en fonction ces données.

Moyen pédagogiques et techniques

Pédagogiques

-  Méthodes Pédagogiques actives
-  Technique d'animations proactive
-  Ludo pédagogie
-  Mise en situation réalistes
-  Expertise des formateurs

Techniques

-  Salle équipée
-  Vidéo projecteur
-  Ordinateurs portables avec suite bureautique
-  Plateforme LMS (Classroom)

Validation de la formation :

Certificat de réalisation



Cap' Formations



07-57-00-88-58



2 rue Claude Berthollet
81100 Castres



contact@capformationstarn.fr

Moyens et méthodes d'évaluation

Moyens

- Feuille de présences signées par le stagiaire et le formateur toutes les demi-journées.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Méthodes

- Quizz
- Ateliers
- Tests
- Mise en situation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud et à froid.

Responsable

Audrey Mouret
07-57-00-88-58
contact@capformationstarn.fr