

## Maximiser sa connaissance client

### Objectifs de la formation :

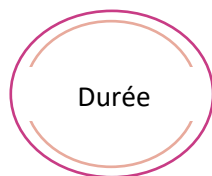
#### Renforcer sa connaissance client

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

### Conditions d'accès

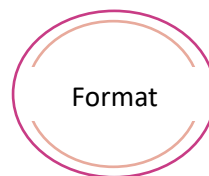
-  **Public** : Professionnels du commerce et du marketing,
-  **Prérequis** : Notions de bases en commerce
-  Accessible aux personnes en situation de handicap

### Organisation de la formation



Durée

21 H  
Soit 3 jours



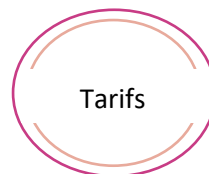
Format

Présentiel  
Inter - Intra



Dates

Sur Contact



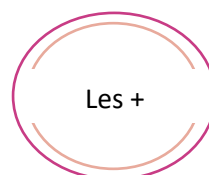
Tarifs

Inter : 950 € HT / participants  
Intra : sur devis



Participant

Nom : Prénom



Les +

Intervenant diplômé  
Formation Modulable  
Ludo pédagogie



## Contenu de la formation :

### 1<sup>er</sup> Objectif pédagogique : Analyser les attentes et besoin du clients

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

### 2<sup>ème</sup> Objectif pédagogique : Différencier les typologies clients

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

### 3<sup>ème</sup> 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

## Moyen d'encadrement

| Nom et Prénom  | Fonction                | Domaines d'intervention en formation               |
|----------------|-------------------------|----------------------------------------------------|
| Dupuy Isabelle | Formatrice indépendante | Commerce<br>Stratégie Commerciale<br>Développement |

## 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.