

### Durée

2 JOURS  
(14 heures)

### Public concerné

Tout public

### Pré-requis

Aucun pré-requis

### Tarif\*

#### > Formation collective

(de 5 à 12 stagiaires)

- Public artisan :  
**90 €**/jour/personne
- Public non artisanal :  
**230 €**/jour/personne

#### > Formation individuelle

- Public artisan :  
**580 €**/jour/personne
- Public non artisanal :  
**790 €**/jour/personne

\* Se renseigner pour connaître les conditions de financement de la formation

### Lieu

Orléans / Montargis

### Dates

01/01 & 02/07

- Validation de la session de stage collectif dépend du nombre d'inscriptions

### Délais d'accès

Varie en fonction du nombre d'inscription, du financement mobilisé et du délai d'accord de prise en charge

### En savoir +

Séverine DOKOSSI  
☎ 02 38 42 12 75  
s.dokossi@cma-loiret.fr

### ► Objectifs

#### Connaître son marché, définir sa stratégie commerciale, fidéliser sa clientèle

Transformer des clients occasionnels en clients réguliers, prescripteurs  
Elaborer une liste des points clés à satisfaire pour fidéliser vos clients  
Faire votre contrôle technique, déterminer vos points forts et points à améliorer dans cette liste

Déterminer les actions à entreprendre pour réussir votre contrôle technique

### ► Programme

#### JOUR 1 : IDENTIFIER DES DONNEES DE L'ENVIRONNEMENT :

Acteurs  
Prescripteurs  
Tendance du marché  
Dispositions réglementaires,...

#### QUELLES SONT LES PROBLEMATIQUES DE MON ENTREPRISE APPRENDRE A BIEN CONNAÎTRE :

Produits  
Clients  
Concurrents, ...

#### CONDUIRE UN DIAGNOSTIC COMMERCIAL INTERNE ET EXTERNE

#### SAVOIR INTERPRETER SON DIAGNOSTIC COMMERCIAL

#### COMMENT DEFINIR VOS OBJECTIFS COMMERCIAUX ?

#### COMMENT ETABLIR SON PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

#### JOUR 2 : QUI SONT VOS CLIENTS ? QU'ATTENDENT-ILS ?

La reconnaissance, la considération, la valorisation  
La sécurité, être rassuré  
La nouveauté  
Comment connaître et anticiper leurs attentes

#### QUE LEUR OFFREZ-VOUS POUR SATISFAIRE CES ATTENTES ?

Vos produits,  
Vos services  
Votre communication  
Faites votre contrôle technique fidélisation  
Comment donner envie à vos clients de revenir ? d'acheter plus ?

### ► Méthodes et moyens pédagogiques

Mise en pratique grâce à des exercices d'application

### ► Document remis

Remise d'un support écrit reprenant une synthèse des informations de la formation, échange de courriel entre l'intervenant et l'apprenant.

## DES FORMATIONS POUR TOUS



L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier au cas par cas les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

Référent handicap :  
Elodie GUIET

## ORGANISME DE FORMATION

Chambre de métiers  
et de l'artisanat Loiret

N° SIRET :  
130 027 980 00023

N° de déclaration  
d'existence : 24450381045



### ► Formateur

Guy MLATAC, diplômé de l'IUT de Cachan, formateur depuis 1983 dans plusieurs domaines en formation diplômante comme en formation continue : stratégies et techniques commerciales, diagnostic commercial, communication et relations humaines, accompagnement à la création d'entreprise et audit charte qualité

### ► Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

Un entretien individuel est proposé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers un parcours de formation adapté. Il est remis à chaque candidat un programme détaillé, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription, un devis ou une convention de stage. Un questionnaire est complété en amont pour chaque futur stagiaire afin d'identifier son parcours passé, définir ses objectifs, positionner ses attentes dans le but de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur. Toute information demandée à un candidat a un lien avec la formation et reste confidentielle.

### ► Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

**Une enquête de satisfaction** est à compléter lors de la dernière séance de formation sur le déroulement et le contenu de la formation. Avec l'appui externe de la société HORIZONTAL SOFTWARE, **un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours puis **un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation pour évaluer les compétences acquises et leur mise en œuvre.

### ► Evaluation des acquis de formation

Remise d'une attestation de compétences pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de "être capable de". Elle mesure les capacités développées en formation, qui pourront être mise en œuvre dans une situations sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise. Cette évaluations est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

### ► Suivi post-formation

Un suivi individuel peut-être proposé selon vos besoins.  
Nous consulter pour connaître nos prestations d'accompagnement et/ou de formation.

### ► RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Votre conseillère : **Séverine DOKOSI ☎ 02 38 42 12 75**  
**s.dokossi@cma-loiret.fr**