

Etablir un suivi commercial performant

DURÉE

1 journée de 7 heures

TARIF

295€HT/pers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Assurer le suivi des interactions entre clients, utilisateurs et le personnel du site, tout en contribuant à la surveillance et à la croissance commerciale dans son secteur d'activité

PROCHAINES SESSIONS

N'hésitez pas à [contacter votre centre régional](#) afin de connaître l'ensemble des sessions.

LE PROGRAMME

Définir les éléments qui construisent l'image de l'entreprise de nettoyage

Définition : image et notoriété

Les éléments constitutifs de l'image de l'entreprise

Disposer d'une bonne connaissance de ses clients pour adapter sa relation

La cartographie de la relation client

Les acteurs de l'entreprise de propreté et de l'entreprise cliente

La détection des attentes

Les actions du chef de site

Les réclamations des clients

Définir son rôle dans l'activité commercial

Les atouts du chef de site

Les motifs de satisfaction

Cultiver la relation client

Les actions commerciales (visite, réunion, rencontre,...)

L'écoute et le dialogue régulier

Les points à aborder dans une réunion de suivi

Organiser le plan de veille commerciale

L'identification de besoin client (complémentaire, supplémentaire...)

La remontée de l'information à sa hiérarchie

La mise en œuvre du plan : prise de rendez-vous...

Présenter une prestation complémentaire au client

L'identification des besoins de travaux exceptionnels

les informations indispensables pour le calcul du prix

Les arguments selon le besoin du site

La mise en valeur des savoir-faire de l'entreprise

PUBLIC

Encadrants d'exploitation de proximité et chefs de site(s)

DURÉE

1 journée de formation présentielle de 7h

COMPÉTENCES VISÉES

Améliorer et suivre la qualité des prestations de nettoyage

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes et moyens pédagogiques : outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe.

Modalités d'évaluation : questionnaire d'évaluation des acquis

Animateur : Consultant-formateur spécialisé dans les techniques de vente et de suivi commercial

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Programme - version 26 juillet 2024

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation **CO173**

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Encadrants d'exploitation de proximité et chefs de site(s)

PROCHAINES SESSIONS :

[Voir les sessions programmées](#)

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Bonne maîtrise de la langue française écrite et orale

VALIDATION :

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation.
Une attestation de stage est remise à chaque participant.