

Développer une relation partenariale innovante

Public : Dirigeants et collaborateurs en charge de tout ou partie des aspects commerciaux de l'entreprise

Prérequis : Exercer des responsabilités dans la relation commerciale

Nombre de participants maximum : 12

Objectifs de la formation

Identifier les enjeux de la Propreté pour les clients

Identifier les clés d'une relation partenariale durable et apaisée

CO410

Formacode 34076

Durée : 2 heures (0,5 jour)

Format : Formation à distance :
1 classe virtuelle de 2h

Contenu de la formation

État des lieux des relations entre entreprises de Propreté et entreprises clientes

Identifier les sources de frustrations et de désaccords entre entreprises clientes et entreprises de Propreté

Identifier ce qui caractérise un service de qualité

Identifier les spécificités du secteur de la Propreté en tant que service

Identifier les divergences et les bonnes pratiques en matière de perception, de qualité et de collaboration

dans la réalisation des prestations

Co-construire une relation partenariale apaisée

Connaître les différences entre prestataire et partenaire

Identifier les enjeux d'un site client

Identifier des pistes en communication, en organisation

et en RSE pour développer une relation partenariale

apaisée

Compétences visées

Déterminer les enjeux Propreté de ses clients

Adapter ses prestations aux enjeux de ses clients

Identifier des pistes pour coconstruire une relation partenariale apaisée avec ses clients

Informations complémentaires

Conditions d'accès	Formation proposée en inter-entreprise ou en intra-entreprise. Le délai minimum d'inscription à une formation est de 10 jours ouvrés avant le début de la formation
Intervenant	Formateur spécialisé en en relation client développement commercial
Méthodes et moyens pédagogiques	La formation alterne apports théoriques, études de cas, travaux en sous -groupes, mises en pratique et en situation professionnelle. Accès à la plateforme numérique d'apprentissage Inhniway Un support pédagogique est remis à chaque participant pendant ou à l'issue de la formation.
Modalités d'évaluation	Les acquis des participants sont évalués au moyen de QCM en fin de formation
Certificat	Une attestation de suivi de la formation est remise à chaque participant.
Équipement nécessaire	Pour le bon déroulement de la formation en classe virtuelle, chaque participant devra disposer d'un ordinateur connecté à internet incluant micro, webcam et écouteurs
Assistance technique	En cas de difficulté technique pour se connecter à la plateforme numérique d'apprentissage, une assistance technique et pédagogique est disponible par mail ou téléphone

Retrouvez nos indicateurs de résultats sur notre site internet www.inhni.com