

Fidélisation et développement de son portefeuille client

Bloc 3 du CQP Responsable de secteur

CY432

RNCP 38007BC03 / Formacode 42091

Public : Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

Prérequis : Savoir lire et écrire, et avoir suivi la journée de formation
« Se situer dans la fonction de RS »

Nombre de participants maximum : 12

Durée : 5,5 jours (38,5 heures)

Format : Formation mixte :

- 3 journées en présentiel (21h)

- 5 classes virtuelles de 3h30 (17,5h)

Objectifs de la formation

Instaurer une relation de confiance avec le client et les usagers

Participer à la veille et au développement commercial de son secteur

Contenu de la formation

DEVELOPPER UNE RELATION COMMERCIALE PERENNE (14 HEURES)

Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise

Anticiper les réclamations et les non conformités

Etablir une relation de confiance

Réceptionner les réclamations

Traiter les réclamations

Informers le client du traitement de sa réclamation

ETABLIR UN DEVIS DE TRAVAUX EXCEPTIONNELS (14 HEURES)

Identifier les besoins connexes à la prestation de nettoyage

Assurer une veille technologique

Identifier les éléments susceptibles d'influencer les travaux

Choisir ou déterminer le processus de nettoyage

Prévoir l'organisation des travaux

Établir le devis en tenant compte des paramètres d'exploitation

Renforcer la valeur perçue de ses offres de propreté

Traiter et vaincre les objections prix de vos clients

FAIRE EVOLUER SON OFFRE COMMERCIALE EN FONCTION DU BESOIN CLIENT (7 HEURES)

Analyser les besoins et les demandes d'évolution du cahier des charges

Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement

Organiser la répartition des temps d'intervention au sein de l'équipe

Proposer les modifications techniques, en cohérence avec une démarche qualité

REVISION ET PREPARATION A LA CERTIFICATION – 0,5 JOUR (3,5 HEURES)

Compétences visées

Instaurer une relation de confiance avec le client et les utilisateurs du site de propreté

Traiter les réclamations clients

Anticiper les problèmes et les besoins des clients et des usagers

Participer au développement commercial de son secteur et à la veille

Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement du niveau d'exigence

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 techniques commerciales, relation client et élaboration d'offres/devis.

Méthodes et moyens pédagogiques	La formation alterne apports théoriques, études de cas, travaux en sous-groupe, mises en pratique et en situation professionnelle. Salle équipée : Ordinateur, vidéoprojecteur ou partage d'écran, supports numériques, fichiers d'exercices. Une documentation sera remise à chaque stagiaire. Accès à la plateforme d'apprentissage en ligne INHNIWAY. Un support pédagogique est remis à chaque participant pendant ou à l'issue de la formation.
Modalités d'évaluation	L'évaluation finale est réalisée selon les critères définis par l'organisme certificateur (OC Propreté) : épreuves ponctuelles par blocs de compétences, composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles en entreprise.
Certificat	Bloc 3 du Certificat de qualification professionnelle de niveau V délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE FP) de la propreté. 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 se munir d'un ordinateur, d'un casque audio et de microphone, d'une webcam et d'une connexion internet
Assistance technique	Assistance à la classe virtuelle, plateforme numérique d'apprentissage, à l'accès aux supports numériques et aux outils collaboratifs utilisés pendant la formation, accompagnement en cas de difficulté technique.

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