

## # Formation

### Module # - Parcours Client : Fidélisation

La relation client, ça ne s'invente pas : et ça passe aussi par une certaine forme de R&D ! Avoir prévu, en amont, toutes les étapes pour bien suivre son client, dès le démarrage de la relation, afin de l'amener dans une relation durable et épanouissante : il faut y travailler, et c'est tout autant la responsabilité du patron, que de chaque membre de l'équipe.

Soyez les bienvenus dans une session autant théorique que pratique, dédiée au Process de Fidélisation. Fort d'apports conceptuels sur les étapes-clefs de la relation client et sur les postures à y associer, la session consiste à s'entraîner via des exercices pratiques, pour repartir armés, afin de construire une fidélisation durable de vos clients.

Deux versions de cette formation sont proposées :

- Une version pour un public débutant et souhaitant acquérir les fondamentaux en partant d'une situation initiale vierge de toute formation commerciale
- Une version pour un public déjà initié cherchant à se perfectionner, en revoyant les fondamentaux et en approfondissant un ensemble de concepts précis de la négociation.

#### Public visé :

- Collaborateur déjà associé ou étant prochainement associé à la démarche commerciale de son entreprise actuelle, ou y ayant associé dans son parcours.
- Manager souhaitant acquérir des compétences plus élargies en vue de responsabilités managériales plus fortes au sein de l'entreprise, l'amenant à accompagner des équipes commerciales pour les faire progresser.

#### Prérequis :

- Avoir une connaissance de l'étendue des actions de suivi de la Relation Client au sein de son entreprise.
- Être en relation avec les collaborateurs commerciaux de l'entreprise ou avec les prospects ou les clients de l'entreprise.

#### Objectifs :

- Acquérir le savoir-faire marketing/commercial lié à un parcours de fidélisation abouti.
- Acquérir l'ensemble du vocabulaire associé au marketing et à la vente.
- Acquérir la capacité à mettre en œuvre des actions qui puissent permettre à l'entreprise d'optimiser sa performance commerciale, pour conserver ses clients historiques.
- Acquérir la capacité à expliquer clairement l'ensemble de ces actions et à justifier des convictions auprès de collègues ou de tiers externes à l'entreprise, en faisant référence à chaque étape et à chaque mécanisme de la démarche commerciale.
- Monter ainsi en compétence et acquérir les aptitudes nécessaires pour pouvoir assumer progressivement toute fonction dans l'entreprise qui doit intégrer des actions et des objectifs de rétention de clients, pour les mener en toute sérénité.

#### Durée :

- Version 1.1 - pour un public débutant et souhaitant acquérir les fondamentaux en partant d'une situation initiale vierge de toute formation Métier : 2 journées de formation (14h)
- Version 1.2 - pour un public déjà initié cherchant à se perfectionner, en revoyant l'ensemble des fondamentaux et en approfondissant certains concepts : 1 journée de formation (7h)

## **Programme de formation : parcours clients - Fidélisation**

---

### **JOUR 1 : initier une fidélisation hors du commun... pour viser l'enchantement expérientiel !**

#### **Les fondamentaux Marketing :**

- Expérience Client & Fondamentaux de la relation client
- Les motifs des insatisfactions clients vs les raisons de l'enchantement des clients
- Le bouche-à-oreille, graal de l'entreprise orientée client

#### **Le Parcours client :**

- Des fondamentaux posés en prospection
- Un enchainement d'étapes à l'initiative de l'entreprise fournisseur
- Services, surprises : générer l'étonnement
- Collecter les bons points, en anticipation de pertes de crédits satisfactions probables

#### **Les messages à envoyer :**

- Prendre soin du client, marquer l'attention
- Points de mesure de satisfaction ponctuelle, après une étape importante
- Innovations, surprises, actualités... avant toute tentative commerciale renouvelée

### **JOUR 2 : mener sa politique de fidélisation dans la durée, avec volumétrie et qualité**

#### **Les canaux utiles, pour créer de la présence sans étouffer :**

- Présentiel !
- Mail personnalisé
- Appel téléphonique
- Réseaux Sociaux
- Site internet
- Message facture
- Message d'attente téléphonique

#### **La répartition des rôles, élément clef pour n'essouffler personne :**

- Commercial
- Assistance commerciale
- Comptabilité
- Qualité
- Production ? Un effet de surprise à coup sûr !

#### **Fidéliser les équipes... un préalable à toute fidélisation client :**

- Enchanter un client nécessite d'être engagé
- Comment enchanter ses collaborateurs

#### **Exercices d'application de cette formation**

- Mises en situation : simulations d'appels, de rdv
- Formalisation du parcours client

**Délai d'accès :**

- La durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est de 8 semaines maximum, fonction de l'entreprise Cliente pour une session en intraentreprise et de l'atteinte du nombre d'inscrits minimum pour une session en interentreprises (groupe de 5 stagiaires minimum à 8 stagiaires maximum).

**Tarifs :**

- Version 1.1 - pour 2 journées de formation (14h)
  - Tarif en session intraentreprise : 3.000€ / entreprise
  - Tarif en session interentreprise : 750€ / participant
  - E-learning : sessions découpées en formats de 3h, tarif remisé de 15%
- Version 1.2 - pour X journées de formation (7h)
  - Tarif en session intraentreprise : 1.650€ / entreprise
  - Tarif en session interentreprise : 380€ / participant
  - E-learning : sessions découpées en formats de 2h, tarif remisé de 15%

**Méthodes mobilisées :**

La formation s'appuie sur une évaluation personnalisée des besoins et un équilibre entre apports théoriques et conceptuels concentrés sur l'entretien de vente et le rdv commercial, avec de nombreux exercices pratiques de recherche et de résolution de cas pratiques, pour favoriser l'appropriation pédagogique et l'interaction entre les stagiaires et le formateur.

La formation s'appuie sur la mise en œuvre d'expériences théoriques et opérationnelles vécues au sein de différentes entreprises de grande notoriété, comme de TPE et PME connues du formateur, en cherchant en permanence à s'approcher du contexte quotidien de chaque stagiaire suivant la formation.

Une salle de formation adaptée permettant la diffusion de slides et de vidéos sur écran, ainsi que des exercices collectifs et individuels sur post it et paper-board compléteront le livrable final diffusé en mode digital, ainsi que la prise de note individuelle de chaque stagiaire.

**Modalités d'évaluation :**

Un quizz d'évaluation initiale sera rempli en début de session par chaque stagiaire, pour pouvoir objectiver les connaissances et compétences en début de cycle. Un second quizz de comparaison sera effectué en fin de formation, afin de pouvoir mesurer le progrès individuel de chacun, et de mesurer les effets collectifs de la formation.

En parallèle, une évaluation qualitative sous la forme d'un questionnaire d'appréciation sera réalisée, suivie d'un debriefing oral auprès des employeurs qui pourra avoir lieu, sur demande expresse d'une entreprise, et avec l'accord du stagiaire.

**Accessibilité :**

Toute formation Plus&Pro Conseil est mise en oeuvre dans un environnement accessible à tout public, et notamment à toute personne en situation de handicap.

**Indicateurs de résultats :**

Taux de satisfaction des stagiaires : 95%

## CATALOGUE DE FORMATIONS

Date de mise à jour : 25 Mai 2020

Plus&Pro Conseil élabore pour les TPE et PME normandes des modules de formation sur-mesure, majoritairement en intra-entreprise, c'est-à-dire réalisées au sein de votre entreprise au côté des membres de votre équipe, de façon adaptée à vos produits et vos équipes, pour générer une amélioration durable de la performance commerciale au sein de vos équipes. L'organisme de formation s'engage sur l'ensemble des normes Qualité et exerce son activité sous le n°25140252014 (DIRECCTE Normandie).

Chaque formation sera co-construite et personnalisée à vos côtés, selon les étapes suivantes :

- Immersion : écoute du management, découverte des problématiques de votre univers commercial ;
- Adaptation des modules commerciaux aux spécificités de l'entreprise, adaptation aux spécificités de l'équipe : validation des contenus par vos soins ; coordination administrative éventuelle (OPCO)
- Organisation des sessions : communication amont, préparation des équipes, évaluation initiale ;
- Relais aval : évaluation finale, suivi du management, attestation pour les participants ;
- Debriefing final en vue de plans de progrès ultérieurs.

De manière très exceptionnelle, à la demande spécifique d'un OPCO, d'une organisation institutionnelle ou encore d'un agrégateur d'entreprises notamment, Plus&Pro Conseil pourra organiser une ou plusieurs session(s) de formation en inter-entreprises, c'est-à-dire réalisées dans une salle de formation accueillant des stagiaires salariés d'entreprises différentes.

Enfin, à titre exceptionnel encore, certains modules de formation seront également réalisés à distance, en e-learning exclusivement interactif (visio-conférence mêlant enseignement descendant et réponses personnalisées aux questions des stagiaires).

Pour chaque formation du catalogue de formation Plus&Pro Conseil, une fiche technique vous permet de disposer d'une information exhaustive et détaillée sur les pré-requis, les objectifs, la durée, les modalités et délais d'accès, le tarif, les contacts, les méthodes mobilisées et les modalités d'évaluation.

Toute formation au catalogue de formation de Plus&Pro Conseil est réalisée dans une salle de formation accessible à tout public, et notamment à toute personne en situation de handicap. Ainsi, si l'entreprise cliente souhaitait ne pas accueillir la session de formation commandée au sein de ses locaux, l'organisme de formation met alors en œuvre une disposition visant à louer une salle de formation (salle de formation en hôtel ou au sein d'un organisme partenaire) garantissant à la fois respect des normes de sécurité et accessibilité de toute personne en situation de handicap, sur le territoire normand, dans un rayon kilométrique restreint, à proximité de l'entreprise.

Toute formation réalisée par les soins de Plus&Pro Conseil débutera par le rappel des éléments formalisés dans le règlement intérieur de l'organisme de formation, applicable à toute formation.

Enfin, les conditions générales de vente de l'organisme annexées sont valables systématiquement et pour toute formation réalisée par l'organisme, sans exception.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Date de mise à jour : 25 Mai 2020

### #FORMATIONS

#### DEFINITIONS

**Client** : co-contractant de Plus&Pro Conseil, signataire de la convention de formation relative à l'organisation d'une session dédiée

**Formation interentreprises** :

Formation sur catalogue réalisée dans des locaux mis à disposition par Plus&Pro Conseil (location d'espaces accessibles à tout public et respectant l'ensemble des normes de sécurité associées à l'accueil de public).

**Formation intraentreprise** :

Formation réalisée sur mesure réalisée dans des locaux du Client ou dans des locaux à proximité du Client mis à disposition par Plus&Pro Conseil (location d'espaces accessibles à tout public et respectant l'ensemble des normes de sécurité associées à l'accueil de public).

**Formation e-learning** : Formation ouverte, à distance et réalisée par l'utilisation de modules (les « Modules ») de formation.

#### OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

#### DOCUMENTS CONTRACTUELS

Plus&Pro Conseil fait parvenir au Client une convention de formation professionnelle continue établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

#### FORMATIONS INTERENTREPRISES

Conditions Financières : l'acceptation de Plus&Pro Conseil étant conditionnée par le règlement intégral de la facture, Plus&Pro Conseil se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci-dessous. Les factures sont émises à l'inscription.

Les prix des cycles et parcours pro indiqués au catalogue et les prix des parcours à la carte incluent une remise non cumulable avec toute offre spéciale, promotion ou autre remise. Les repas ne sont pas compris dans le prix des formations.

Ouverture d'une session de formation : Plus&Pro Conseil se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques.

#### FORMATIONS INTRAENTREPRISE

Conditions Financières : une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par Plus&Pro Conseil. Un acompte de 30% sera versé par le Client à la signature de la commande. Le complément est dû à réception des différentes factures émises au fur et à mesure de l'avancement des formations. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, Plus&Pro Conseil se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

#### REMPACEMENT D'UN PARTICIPANT

Plus&Pro Conseil offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée. Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit.

#### CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

- Pour les Stages Interentreprises: pour toute annulation, moins de 10 jours ouvrables avant le début du stage, le montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

- Pour les formations intraentreprise : pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 21 jours calendaires et au moins 8 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par Plus&Pro Conseil à ce dernier.

- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par Plus&Pro Conseil à ce dernier.

#### DEMATÉRIALISATION DES SUPPORTS

Dans le cadre de l'engagement fort de Plus&Pro Conseil pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont dématérialisés.

## **PRIX ET REGLEMENTS**

Tous nos prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Toute formation commencée est due en entier. Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de Plus&Pro Conseil.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 c. com. et D. 441-5 c. com. Plus&Pro Conseil se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

## **REGLEMENT PAR UN OPCO**

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si Plus&Pro Conseil n'a pas reçu la prise en charge OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

## **REFUS DE COMMANDE**

Dans le cas où un Client passerait une commande à Plus&Pro Conseil, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), Plus&Pro Conseil pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## **INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Le Client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à Plus&Pro Conseil en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de Plus&Pro Conseil pour les besoins desdites commandes. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à Plus&Pro Conseil.

## **PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Pour les formations interentreprises et les formations E-learning : les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification, d'exploitation des supports de formation Interentreprises restent la propriété exclusive de Plus&Pro Conseil et ne peuvent donc pas être cédés au Client.

Pour les formations intraentreprise : sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, Plus&Pro Conseil pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

## **RESPONSABILITE**

Plus&Pro Conseil pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'exécution des actions de formation. L'indemnité due au Client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le Client à Plus&Pro Conseil au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

## **CONFIDENTIALITE**

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont Plus&Pro Conseil ou le Client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer. Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants. Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. Les Parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

## **COMMUNICATION**

Le Client autorise expressément Plus&Pro Conseil à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

## **RENONCIATION**

Le fait pour Plus&Pro Conseil de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **LOI APPLICABLE**

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Plus&Pro Conseil et ses Clients relèvent de la Loi française.

## **ATTRIBUTION DE COMPETENCES**

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CAEN quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société Plus&Pro Conseil qui se réserve le droit d'y renoncer.

## **ELECTION DE DOMICILE**

L'élection de domicile est faite par Plus&Pro Conseil à son siège social au 7 Rue Alfred Kastler à Caen (14000).