



Partenaire de vos compétences

Vous avez un **projet de création d'entreprise** ? Vous êtes **demandeur d'emploi** ?

Participez à l'un de nos 11 modules de formation sur la **gestion**, le **marketing**, le **numérique**, le développement **international**, la création dans l'**ESS**, etc.

85% DE TAUX DE SATISFACTION !

PUBLIC VISÉ : Porteurs de projets de création d'entreprise ou entrepreneurs déjà en activité

PRÉREQUIS :

- Être demandeur d'emploi avec un dossier à jour
- Avoir déjà commencé à commercialiser des produits/services (même à petite échelle)

DURÉE : 70 heures soit 10 jours

CALENDRIER : Nous contacter

DELAI D'INSCRIPTION : Nous contacter un mois avant le démarrage souhaité de l'action

ÉVALUATION : Evaluation à chaud, Questionnaire de satisfaction « à froid »

VALIDATION : Certificat de réalisation

LIEU DE LA PRESTATION : en ligne ou à l'im Acerola, Jarry, depuis nos ordinateurs

COÛT : 0€ - entièrement pris en charge par le Pôle Emploi

FINANCEMENT: Pôle Emploi

HANDICAP : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous sommes équipés d'un ascenseur et d'un WC adapté aux personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Construire un **socle de compétences commerciales**
- Développer de nouvelles techniques pour **satisfaire et garder ses clients**
- Identifier et répondre aux **sources de mécontentement client**
- Renforcer sa **force de conviction** et ses compétences de **négociateur**

METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation **100% en distanciel**, par visioconférence
- **Andragogie active** : études de cas, jeux de rôles (80%), présentation de méthodes / concepts (20%)

VOS AVANTAGES ?

Un **environnement dynamique** avec d'autres porteurs de projet et des **intervenants spécialisés** dans leur domaine.

CONTENU

- Les enjeux de la fidélisation : développer de nouvelles affaires en se démarquant de la concurrence
- Générer la satisfaction client
- Préserver la qualité dans la relation client
- Mettre en place sa stratégie de fidélisation
- Développer ses compétences de négociation
- Exploiter les outils multimédia pour optimiser sa relation client

PROFIL DES INTERVENANTS

Coachs et commerciaux spécialisés dans la relation client

☎ 0590 55 43 50 / 0690 94 95 68

✉ gestion@resourcesdevelopment971.com

🌐 www.resourcesdevelopment971.com

  Resources and Development