Analice Conseil

PROGRAMME DE FORMATION

Relation client et développement commercial

Durée
14 heures (2 jours de 7 heures, consécutifs ou espacés)

Modalités
Inter : à distance ou à Courbevoie – La Défense · Intra : sur site ou à distance

Effectif
Inter-entreprises : 4 à 10 participants. Intra-entreprise : jusqu'à 12 participants.

Tarif inter-entreprises
890 € HT par participant (TVA non applicable) · Intra : sur devis

Délai d'accès
Inscription jusqu'à 15 jours avant la session

Validation
Attestation de fin de formation (non certifiante)

Prochaines sessions inter-entreprises

Horaires : 9h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00. Tarif : 890 € HT par participant (TVA non applicable).

- **jeu. 14 janv. – ven. 15 janv. 2027** – Courbevoie – La Défense
- **mer. 3 mars – jeu. 4 mars 2027** – À distance
- **lun. 19 avr. – mar. 20 avr. 2027** – Courbevoie – La Défense
- **jeu. 20 mai – ven. 21 mai 2027** – À distance
- **jeu. 24 juin – ven. 25 juin 2027** – Courbevoie – La Défense

Sessions en juillet et août sur demande. En intra-entreprise : dates de votre choix, sur devis.

Public visé

Commerciaux, chargés de clientèle, conseillers, chargés d'accueil, chefs de projet en contact avec les clients.

Prérequis

Être en contact avec des clients ou des prospects dans son activité. Aucun prérequis de diplôme.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

1. Segmenter son portefeuille clients et définir des priorités d'action.
2. Conduire un entretien de découverte et argumenter en réponse aux besoins et objections du client.
3. Traiter une réclamation et rédiger des écrits professionnels qui fidélisent le client.

Contenu

Jour 1 – Matin : connaître et organiser son portefeuille

- Les enjeux de la relation client et de l'expérience client
- Segmentation du portefeuille (ABC, potentiel)
- Plan d'actions et suivi dans un outil de gestion de la relation client

Jour 1 – Après-midi : l'entretien de découverte

- Préparer un rendez-vous
- Questionnement et écoute active
- Reformuler et valider les besoins

Jour 2 – Matin : argumenter et convaincre

- Construire un argumentaire orienté bénéfices client
- Traiter les objections
- Conclure et proposer les étapes suivantes

Jour 2 – Après-midi : fidéliser

- Les écrits professionnels : relance, compte rendu, proposition
- Traiter une réclamation et un client mécontent
- Mises en situation et plan d'action individuel

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active : apports courts, cas réels apportés par les participants, simulations d'entretiens, ateliers d'écriture, plan d'action individuel.

Moyens pédagogiques et techniques

Supports de cours remis à chaque participant (format numérique), fiches outils, études de cas adaptées à votre secteur. En présentiel : salle équipée d'un écran fournie par le client. À distance : classe virtuelle (Teams ou Google Meet), connexion internet et caméra requises.

Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire de positionnement pour recueillir les besoins et le niveau de chaque participant.
- Pendant la formation : exercices, études de cas et mises en situation corrigés.
- En fin de formation : évaluation des acquis au regard de chaque objectif (quiz et/ou mise en situation).
- Questionnaire de satisfaction à chaud, puis bilan à froid à 3 mois auprès des participants et du commanditaire.

Validation

Attestation de fin de formation remise à chaque participant, précisant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis. Formation non certifiante (pas de diplôme, titre ni certification RNCP/RS).

Modalités et délai d'accès

Inter-entreprises : à distance en classe virtuelle ou en présentiel dans nos bureaux de Courbevoie – La Défense. Intra-entreprise : dans vos locaux en Île-de-France ou à distance, avec un programme adapté à votre contexte après analyse des besoins. Inter-entreprises : inscription jusqu'à 15 jours avant la session, dans la limite des places disponibles ; dates des prochaines sessions sur demande. Intra-entreprise : date fixée avec vous, 15 jours minimum après acceptation de la proposition.

Tarif et financement

Inter-entreprises (à distance ou à Courbevoie – La Défense) : 550 € HT la journée, 890 € HT les 2 jours, par participant. TVA non applicable. Intra-entreprise : sur devis, selon la durée, le nombre de participants et les modalités.

Prise en charge possible par votre OPCO dans le cadre du plan de développement des compétences, ou sur fonds propres. Formation non certifiante : non éligible au CPF.

Intervenante

Ana Goncalves, fondatrice d'Analice Conseil : 25 ans d'expérience en formation professionnelle comme ingénieure pédagogique, formatrice-consultante, ingénieure certification et responsable de l'offre d'une académie de formation internationale. Membre de jurys de certification RNCP jusqu'au niveau 7.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins d'adaptation (rythme, supports, accessibilité des locaux ou des outils à distance) sont étudiés avant l'inscription. Référente handicap : Ana Goncalves – analiceconseil@gmail.com. Si l'adaptation n'est pas possible, nous vous orientons vers les partenaires spécialisés.

Indicateurs de résultats

Nouvelle offre : les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, taux d'atteinte des objectifs) seront publiés sur cette page à l'issue des premières sessions, avec leurs modalités de calcul.

Contact

Analice Conseil – bureaux à Courbevoie – La Défense – analiceconseil@gmail.com – Réservation d'un échange : calendar.app.google/xD5hzkvFaqyMNR5h9

Analice Conseil SAS – Bureaux : Courbevoie – La Défense – SIREN 992 810 879 – Déclaration d'activité n° 11 92 29788 92 auprès du préfet de la région Île-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État).
Programme version 1 – mis à jour le 15/11/2026.