

INTITULE DU STAGE :

**« ACTION COMMERCIALE :
COMMENT OPTIMISER SA RELATION CLIENTELE »**

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION :

- développer ou renforcer ses compétences commerciales
- repérer, conseiller et orienter chaque client en fonction de son langage et de ses caractéristiques typologiques (méthode DPC)
- savoir défendre les atouts de ses produits ou services
- valoriser son appartenance à une coopérative artisanale (produits, services)
- fidéliser et pérenniser la relation clientèle

PREREQUIS :

- être adhérent d'une coopérative artisanale

PUBLIC VISE : artisans

DUREE : 1 jour (7 heures)

METHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES : diaporama et le jeu de cartes des totems associé à la méthode « *Se former à la carte* »

VALIDATION : délivrance d'un plan de progression personnel et d'une attestation de stage en fin de formation

A PREVOIR / A NOTER : stage intra-coopérative possible

CONTENU : une méthode (déposée) « *Se former à la carte* ». Un jeu associé à la méthode

POINTS-CLES

- **analyse de la situation** : rôle de l'artisan coopérateur, notion de vente au service du savoir-faire
- **maîtrise de la situation** : les bases d'une relation commerciale efficace, les profils et besoins des clients, l'approche produit et services, la gestion des réclamations, les conditions d'un partenariat gagnant-gagnant
- **mise en pratique concrète** et centrée sur l'apport du jeu en formation

