

INTITULE DU STAGE :

**« DEMARCHE COMMERCIALE, SUIVI CLIENTELE ET QUALITE DE SERVICES »**

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION :**

- savoir identifier les profils et besoins du client
- acquérir les bases d'une communication commerciale efficace, pour le compte de la coopérative
- mettre en place une méthode de vente au sein de la coopérative
- s'organiser pour gérer la relation client depuis la signature du contrat jusqu'au Service-Après-vente

**PREREQUIS :**

- être adhérent ou futur adhérent d'une coopérative existante ou récemment créée
- ou être artisan porteur de projet dans la création d'une coopérative artisanale

**PUBLIC VISE :** artisans, jeunes coopérateurs, artisans porteurs de projet

**DUREE :** 2 jours (14 heures)

**METHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES :** diaporama support pédagogique

**VALIDATION :** Délivrance d'une attestation de stage en fin de formation

**A PREVOIR / A NOTER :**

- stage intra-coopérative

**POINTS-CLES**

- le processus de transformation d'un contact en prospect puis en client
- la gestion de la politique commerciale d'une coopérative artisanale
- la mise en œuvre d'une méthode de vente pour défendre les atouts de ses produits et services
- la qualité de services par la maîtrise des différentes étapes d'une relation client de la signature du contrat jusqu'au Service-Après-Vente

