



**Intervenante :**

Florence de LUZAN

**Durée, date et horaires :**

- 21 avril 2023 – 9h30 à 17h30

**Tarif :** 275 € HT – 330 € TTC

Prise en charge FAF – OPCO possible.

Contact Cynthia : 0562167354

[c.roulez@cgamp.asso.fr](mailto:c.roulez@cgamp.asso.fr)

**Modalités :**

- En présentiel - CGAMP
- Nombre de participants mini : 5

**Public concerné :**

- Dirigeant d'entreprises **adhérentes au CGA MP**, leur associé, leur conjoint, leurs salariés
- Dirigeant d'entreprises **non adhérentes au CGA MP**, leurs salariés

**Pré-requis :**

Aucun

**Inscriptions :**

- Au plus tard, 15 jours avant la date
- 30 jours max avant le début de la formation si prise en charge par votre OPCO ou FAF

**Contact :**

Sophie Douhet :

[s.douhet@cgamp.asso.fr](mailto:s.douhet@cgamp.asso.fr)

Tél. : 05 62 16 73 54

Mob. : 06 12 25 12 78

**CENTRE DE GESTION**

**AGRÉÉ MIDI-PYRÉNÉES**

13, avenue Jean Gonord

31 500 Toulouse

[www.cgamp.asso.fr](http://www.cgamp.asso.fr)

N° identification CGA 1 01 310

SIRET 309 172 997 00046

Association déclarée loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901

Haute-Garonne N°9048 JO du 06/07/75

Décision d'agrément du 28/09/76.

COMMUNIQUER - PROGRAMME DE FORMATION

## LE CLIENT AU CENTRE DE VOTRE STRATEGIE

### Objectifs pédagogiques

Comprendre les motivations et les habitudes d'achat de ses clients  
Distinguer les différents supports de communication et leurs usages

Choisir des modalités réalistes et adaptées

Déterminer un plan d'action efficace et durable

.....

La relation client

Quelle définition ?

Quels bénéfices pour son activité ?

Quelle place dans la stratégie commerciale ?

Les différents supports média et hors média

Evolution de la relation client : Inbound et outbound marketing

Comprendre ses clients

Clarifier ses cibles

Portrait de son client idéal : les personas

Empathie et "customer centricity"

Où "rencontrer" ses clients ?

Développer une relation client de qualité : les bonnes pratiques

Qualité d'écoute et techniques de questionnement

Ouverture et exploitation des retours clients

Réactivité et disponibilité

Suivi et fidélisation

Intégrer la relation client à sa stratégie commerciale

- Calibrer sa relation clients selon ses objectifs, ses ressources et ses contraintes

- Définir une stratégie multicanal

- Les outils au service de la relation clients

- Mon plan d'action

### Moyens pédagogiques

Analyse de situations vécues par les participants

Expérimentation collective - Échanges et discussions

### Évaluation

Quiz au démarrage. L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers des cas pratiques personnalisés. Le stagiaire évalue sa progression à l'issue de la formation, confirmée par l'intervenant.

### Suivi

Feuilles d'émargement – Attestation de fin de formation individuelle

Questionnaire stagiaire

### Accessibilité

Vous êtes en situation particulière ? Contactez le service formation pour répondre à vos besoins spécifiques lié à votre handicap.