



TESMA PARTNERS

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

FORMATION - RECRUTEMENT - CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT

CATALOGUE DE FORMATION

Téléphone: 33 843 96 06 - 77 166 96 96

www.tesmapartners.com - contact@tesmapartners.com

NOS SOLUTIONS

FORMATION



3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE BESOIN



Intra entreprise - formations proposées au catalogue

Des programmes de formation catalogue mis en oeuvre et organisés dans vos locaux ou à proximité



Formation sur- mesure

Design de formation et parcours de formation pour proposer **la bonne modalité au bon endroit et ainsi répondre à votre objectif**

- Présentiel
- Blended Learning (présentiel et à distance)
- 100% digital



Grands projets

Pour vos projets de formation **d'envergure**, nous mettons en place un dispositif d'exception et nous mobilisons une équipe de consultants dédiés, réactifs et multi-expertises



NOS SOLUTIONS

FORMATION



4

ÉTAPES CLÉS DE VOTRE PROJET SUR-MESURE

Ingénierie pédagogique

Adapter - Concevoir

- Développement du contenu de formation et des moyens pédagogiques
- Validation des séquences et innovation game
- Validation interactive des livrables

Évaluation et recommandations

Synthèse et bilan

Bilan avec l'ensemble de l'équipe projet : synthèse et préconisations

1

Cadrage et immersion

Identifier et valider

- Échanges d'information Acculturation et compréhension des besoins
- Appropriation de l'environnement et du contexte
- Recueil des spécificités métiers Immersion et interview

2

Déploiement du dispositif

Réaliser - Déployer

- Déploiement d'un pilote et ajustement si nécessaire
- Déploiement de l'ensemble du dispositif

3

4



COMMUNICATION, DIGITAL, MARKETING, VENTE, RELATION CLIENT : MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT - Les mécanismes pour une posture orientée client

LES OBJECTIFS	PROGRAMME	
<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter aux nouvelles attentes des consommateurs en termes d'Expérience Client • Acquérir des techniques et outils de communication dans une logique de « service offert à la personne » • Identifier les étapes d'une interaction réussie avec un client pour lui offrir une expérience unique 	<p>➤ COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA FIDÉLISATION ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les enjeux de la fidélisation et de l'expérience Client • Situer son rôle d'hôte ou conseiller face à ces enjeux • Décrire les fondamentaux d'une belle expérience client <p>Cas pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mises en situation et partage d'expérience sur le vécu en tant que client • Travaux de groupe visant à reconstruire votre rôle dans le cadre d'une relation client de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux individuels et collectifs autour de la méthode SONCASE et des techniques de questionnement et d'écoute client • Mises en situation de la 2° phase • Trainings Coachés des 2 phases enchaînées <p>➤ 3° ÉTAPE DES 4C : CONVAINCRE EN PROPOSANT UNE RÉPONSE APPROPRIÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire une solution adaptée aux attentes et motivations des clients • Formuler une proposition complète visant à satisfaire les attentes du client • Concevoir un traitement efficace d'une objection, en restant orienté client
<p>PUBLIC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout professionnel dont la mission est d'accueillir, de conseiller ou répondre à la demande d'un client • Cette formation s'adresse en particulier aux responsables/ chargés d'accueils, conseillers clients, vendeurs, hotliners, techniciens en helpdesk... 	<p>➤ DÉCOUVRIR LA MÉTHODE DES 4C : « CONTACTER - CONNAÎTRE - CONVAINCRE - CONSOLIDER »</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les 4 étapes de la méthode 4C <p>Cas pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scénarisation d'une interaction idéale selon les participants 	<p>Cas pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux individuels et collectifs sur les techniques de formulations selon les profils clients • Mises en situation de la 3° phase • Trainings Coachés des 3 phases enchaînées
<p>LES PLUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe • Intégration de la démarche "design thinking" • L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité • La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs • support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation 	<p>➤ 1° ÉTAPE DES 4C : ENTRER EN RELATION AVEC VOTRE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'importance de la prise de contact • Créer un climat de confiance avec le client : les conditions à mettre en place • Adapter sa communication (attitude et discours) dans la gestion de situations difficiles : manifestation d'agressivité, d'insatisfaction, de mécontentement, de mauvaise foi, ... <p>Cas pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux de groupe sur les conditions nécessaires à un climat de confiance • Jeux de rôles coachés de la 1° phase 	<p>➤ 4° ÉTAPE DES 4C : CONSOLIDER EN FIDÉLISANT VOTRE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer la relation de confiance établie avec le client par un acte de fidélisation • Finir l'interaction par une expérience personnalisée : créer une émotion, répondre à un besoin particulier,...
<p>MOYENS PÉDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes • Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application) • Mise à disposition d'un support pédagogique ; • Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles 	<p>➤ 2° ÉTAPE DES 4C : BIEN CONNAÎTRE ET COMPRENDRE VOTRE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques de questionnement pour identifier les attentes et craintes des clients • Identifier les motivations de la demande des clients • Créer un lien de confiance avec le client <p>Cas pratiques :</p>	<p>Cas pratiques</p> <p>Travaux de groupe sur les conditions nécessaires à la réussite du dernier geste</p> <p>Mises en situation de la 4° phase</p> <ul style="list-style-type: none"> • SYNTHÈSE DES ESSENTIELS ET IDÉES CLEFS DE LA FORMATION • Ancrer les fondamentaux d'une Relation Client contribuant à une Expérience Client réussie • Définir votre plan d'actions individuel <p>Cas pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trainings Coachés des 4C enchaînés • Travail de groupe pour schématiser les points clefs • Travail individuel pour cibler les axes d'amélioration
	<p>SUIVI & ÉVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feuille d'émargement et attestation de fin de formation • Évaluation à chaud et à froid 	<p>INFOS PRATIQUES</p> <p>Durée : 2 jours Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits. Lieu : Nous consulter Date : Nous consulter</p>

Informations personnelles :

Nom complet : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Entreprise : _____

Fonction : _____

Informations sur la formation :

Formation demandée : _____

Date de début : _____

Durée : _____

Lieu : _____

Expérience préalable :

Avez-vous de l'expérience dans ce domaine ? (Oui/Non) : _____

Si oui, veuillez fournir des détails : _____

Paiement :

Coût de la formation : _____

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : _____

Date : _____

Inscription de groupe

Informations personnelles du responsable :

Nom complet : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Entreprise : _____

Fonction : _____

Inscrits 1 :

Nom complet : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Fonction : _____

Inscrits 2 :

Nom complet : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Fonction : _____

Inscrits 3 :

Nom complet : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Fonction : _____

Informations sur la formation :

Formation demandée : _____

Date de début : _____

Durée : _____

Lieu : _____

Paiement :

Coût de la formation : _____

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : _____

Date : _____