

Travail et transitionS

Correspondance : 1 rue de l'Avenir - 31 800 Saint-Gaudens
Gaudens
N°OF : 119 109 027 91
Siège : 4 rue des Arpentis 91430 Vauhalan
0782887479
contact@travail-transitions.fr



Programme de formation

Date de génération : 12/05/2026

Professionnaliser la relation client sédentaire : fidélisation, ventes additionnelles et performance commerciale

But de la formation

Cette formation vise à transformer la relation client sédentaire en un levier de fidélisation, de développement du chiffre d'affaires et d'amélioration de la rentabilité client.

Compétences visées

1. Gérer efficacement la relation client sur la durée.
2. Analyser les comportements d'achat et détecter les opportunités.
3. Mettre en oeuvre des actions de relance et de fidélisation structurées.
4. Contribuer à la performance globale de la plateforme par une meilleure rentabilité client.

Pré-requis

Les stagiaires doivent avoir une expérience significative de l'administration des ventes sur leur plateforme et assurer un contact client régulier.

Liste des référents

Référent administratif : contact@travail-transitions.fr

Référent pédagogique : Se référer au site web

Référent handicap : contact@travail-transitions.fr

Type de public

Cette formation s'adresse aux équipes commerciales sédentaires du Réseau Manger BI, et en particulier aux salariés en charge de l'administration des ventes.

Équipements nécessaires

Formation en présentiel sur 2 jours suivie d'une demi-journée de consolidation en distanciel

Moyens pédagogiques

Supports
Retours d'expérience
Vidéo de mise en situation

Documents remis en fin de formation

Support de formation

Travail et transitionS

Correspondance : 1 rue de l'Avenir - 31 800 Saint-Gaudens
Gaudens
N°OF : 119 109 027 91
Siège : 4 rue des Arpentis 91430 Vauhalan
0782887479
contact@travail-transitions.fr



Méthodes pédagogiques

Méthode Transmissive
Méthode Active
Méthode Expérientielle

Durée

17 heures (3 jours).

Programme

Séquence 1 – Cadrage et diagnostic des pratiques ADV
Séquence 2 – Structurer et suivre son portefeuille client
Séquence 3 – Analyser la rentabilité et détecter les opportunités
Séquence 4 – Mener des échanges téléphoniques à forte valeur ajoutée
Séquence 5 – Mettre en place des relances et actions de fidélisation
Séquence 6 – Argumenter et vendre des produits ou services additionnels
Séquence 7 – Gérer les situations sensibles et les réclamations
Séquence 8 – Plan d'action individuel et bilan

Accessible aux personnes en situation d'handicap : oui