**Travail et transitionS**
Correspondance : 1 rue de l'Avenir - 31 800 Saint-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 : 20/10/2026

# 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 BIO, et en particulier aux salariés en charge de l'administration des ventes.

## Équipements nécessaires

Formation en présentiel sur 2 jours

## 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
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 Expérencielle

## Durée

15 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