



Lorsque j'étais manager en entreprise, j'avais conscience de l'importance d'accompagner les collaborateurs dans leur évolution pour leur permettre d'être plus efficace et plus au fait des changements majeurs exigés par la société, les clients, les techniques ou réglementations émergentes. Le corps professoral de l'Institut Supérieur du Commerce et de la Logistique est constitué de professionnels experts dans leur sujet et travaillant dans les entreprises, en parallèle de leur mission de formation. De tels talents, compétences et capacités à accompagner les changements ne pouvaient pas rester uniquement à la disposition de nos étudiants chanceux... c'est pour cela que je propose des formateurs que je connais parfaitement, dont l'expertise, la capacité de transmettre et la convivialité sont validés et reconnus par l'ISCL. Le support de l'ISCL et les agréments dont nous disposons permettent ainsi de simplifier la formation au travers du triptyque ENTREPRISE/OPCO/ISCL.»

L'ISCL met son réseau d'intervenants professionnels à disposition des entreprises dans le cadre de la Formation Continue.

Prise en charge OPCO possible.

- L'ISCL est habilité à établir la convention de prise en charge par l'OPCO au travers de son agrément QUALIOPI.

Formation inter ou intra-entreprises dans les locaux ISCL ou dans votre entreprise.

- Entre 5 et 8 stagiaires par formation.
- Possibilité d'ajustement en Formation - Action.

Les intervenants sont tous EXPERTS de leur sujet et ont des années d'expérience ainsi que de solides références.

- Les sujets traitent de sujets opérationnels fondamentaux liés à votre activité.

OPTIMISER SES VENTES EN AMÉLIORANT LE PARCOURS CLIENT

● Toute personne amenée à développer les ventes de l'entreprise:
Commerciaux, Dir. Commerciaux,
Chefs d'entreprises

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux du Parcours client
- Apprendre à analyser le Parcours client
- Optimiser le fonctionnement des services pour optimiser ses ventes

CONTEXTES OPÉRATIONNELS :

- Niveau de ventes faibles ou en décroissance
- Méconnaissance du parcours client de son entreprise
- Méconnaissance des attentes clients
- Déficience opérationnelle des services

ACQUIS :

- + **Maîtrise des enjeux d'un parcours client optimisé**
- + **Savoir analyser et améliorer son parcours client**
- + **Optimiser le fonctionnement des services pour développer ses ventes**

ATOUTS DE CETTE FORMATION :

- Mise en situation des cas pratiques personnalisés
- Atelier de définition de votre propre parcours clients
- Vous permet de augmenter votre volume de ventes grâce à des techniques d'optimisation de l'expérience client

● Modalités :

Présentiel

● Nombre de jours :

Module de 2 jours

● Lieux :

ISCL Bat 1 ou Bat 2 Bourgoin Jallieu /
Intra-entreprise

● Coût :

500 € par stagiaire et par jour

● Groupe minimum :

5 à 8 stagiaires

● Dates :

Inter-entreprises : consulter les dates sur le site
Intra-entreprise : sur demande

● Pré-requis à la formation :

Le stagiaire doit connaître les pratiques liées au métier de la vente. Il doit également avoir la latitude à agir sur les processus de vente de l'entreprise pour pouvoir mettre en application les conseils donnés durant la formation

● Modalités d'accès :

Pour l'inter-entreprise :
dossier d'inscription sur le site
Pour l'intra-entreprise :
prendre contact avec l'ISCL

● Méthodes mobilisées :

Le participant est acteur et alterne découverte de concepts, mise en pratique et mise en situation

● Modalités évaluation :

Evaluation en début et en fin de formation sous différents supports (QCM, exercices...)
Certificat d'attestation des compétences reflétant l'acquisition des connaissances.



● Formateur :

Alain DREVON

+ de 25 ans d'expérience dans la vente et + de 10 ans dans le management et la gestion d'entreprise



PROGRAMME DE FORMATION ATELIER 1 : OPTIMISER SES VENTES EN AMÉLIORANT LE PARCOURS CLIENT HIDRO /ISCL

PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1 : (7 HEURES)

- Parcours client : Définition
- On pose la problématique !
- Comprendre les enjeux du Parcours client dans les cycles de vente (quels sont les différents cycles de vente selon les types d'activités)
- Apprendre à analyser le parcours client de son entreprise
- Identifier les services concernés et sensibles du parcours (Ateliers)
- Questions/réponses/ Validation des acquis de la première journée

JOUR 2 : (7 HEURES)

- Optimiser le fonctionnement des services pour optimiser ses ventes (généralités)
- Analyse par l'exemple (quelques cas concrets)
- Analyse de la situation de mon entreprise (Atelier)
- J'optimise le parcours client dans mes propres services (Atelier d'idéation)
- Je construis mon plan d'action d'optimisation de mon parcours client (Atelier de codéveloppement) et je repars avec des astuces et un calendrier de mise en œuvre personnalisé.
- J'organise un « testing » de mon nouveau parcours client
- Questions/réponses/ Validation des acquis de la deuxième journée

● Formateur :

Alain DREVN

+ de 25 ans d'expérience dans la vente
et + de 10 ans dans le management et
la gestion d'entreprise

SUPPORTS:

- Powerpoint de la formation
- Le Glossaire des termes spécifiques à la formation (pour être incollable sur le sujet !)
- Un plan d'actions et mon calendrier de mise en œuvre personnalisés
- Une liste d'astuces pour optimiser votre parcours client