



PROGRAMME DE FORMATION

« LA STRATEGIE DE RELANCE CLIENT »

Généralités :

Maîtriser la relance client afin d'assurer la pérennité financière de l'entreprise.

Objectifs Pédagogiques :

- Comprendre les enjeux et finalité
- Acquérir et appliquer les méthodes

Public :

Tout salarié souhaitant une formation initiale ou un perfectionnement sur la stratégie relance client.

Profil des stagiaires :

Sur tous les postes d'assistantes dans l'entreprise

Durée préconisée :

7 h 00

Prérequis :

- Maîtrise du français
- Maîtrise du Pack Office

Programme détaillé :

Le [...] :

- De 8h30 à 12h00 : Evaluation des connaissances du stagiaire et explication théorique stratégie de relances clients
 - a) Enjeux et finalité
 - b) Les différents degrés de relance
 - c) Exercices et astuces
- De 14h00 à 17h30 : Mise en pratique de la théorie.
 - a) Ateliers sur la stratégie de relance
 - b) Mise en application par rapport au poste de travail

11 Impasse Labarthe – 31150 BRUGUIERES
Tél : 05.32.09.56.86 - Port. : 06.69.01.99.06
Mail : contact@senaservices.com
SIRET : 817 826 050 00012 - APE : 8211Z

Déclaration d'Activité n°73 31 08112-31 Auprès de la Préfecture de la Région Midi Pyrénées - (*cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat*)

Certification Qualiopi n°2101151.1



✚ **Caractéristiques et modalités :**

- Formateurs : Nathalie ARMENGAUD et Estelle VERGEROLLE
- Formation en face-à-face sur le lieu de travail du stagiaire

✚ **Lieu :**

- En intra sur site de l'entreprise, le coût est forfaitaire, les locaux et matériels sont mis à disposition par le client.
- Les dates sont à déterminer conjointement 1 mois avant le jour de la formation

✚ **Accessibilité :**

- Aux personnes en situation d'handicap, nous contacter pour les aménagements souhaités
- Modalités et délais d'accès : s'inscrire auprès de SENA SERVICES au moins 2 mois avant le démarrage de la formation

✚ **Moyens pédagogiques et techniques :**

- Mise à disposition d'un rétroprojecteur et d'un port de connexion
- Le stagiaire reçoit un tutoriel sur la stratégie de relance
- Le stagiaire met en place les astuces sur son propre poste de travail

✚ **Evaluation et présence :**

- L'évaluation du stagiaire repose sur l'exécution de test individuel afin que chacun puisse voir les compétences acquises et les points à retravailler.
- La présence du stagiaire est contrôlée par une feuille d'émargement pour chaque session de formation.
- A la fin de la formation, une enquête de satisfaction est transmise

✚ **Nos formations intègrent :**

- L'établissement de l'attestation de fin de formation.

✚ **Tarifs :**

A partir de 750€ net

Devis pour toute demande sur mesure.

11 Impasse Labarthe – 31150 BRUGUIERES
Tél : 05.32.09.56.86 - Port. : 06.69.01.99.06
Mail : contact@senaservices.com
SIRET : 817 826 050 00012 - APE : 8211Z

Déclaration d'Activité n°73 31 08112-31 Auprès de la Préfecture de la Région Midi Pyrénées - (*cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat*)

Certification Qualiopi n°2101151.1

Mise à jour : 21/05/24



+ Nos tarifs ne comprennent pas :

Les frais des stagiaires (restauration, déplacement, hébergement).

+ Moyens prévus pour le suivi de l'exécution et des résultats :

Le formateur prend connaissance de l'environnement et du poste de travail du stagiaire, et de comment le stagiaire va pouvoir mettre en application immédiate la formation reçue

Le formateur évalue la formation par une mise en situation, ce qui permet de vérifier les compétences acquises et les points à retravailler.

11 Impasse Labarthe – 31150 BRUGUIERES
Tél : 05.32.09.56.86 - Port. : 06.69.01.99.06
Mail : contact@senaservices.com
SIRET : 817 826 050 00012 - APE : 8211Z

Déclaration d'Activité n°73 31 08112-31 Auprès de la Préfecture de la Région Midi Pyrénées - (*cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat*)

Certification Qualiopi n°2101151.1