



Programme & Fiche pédagogique. Formation « La Satisfaction du Client : de l'offre au commercial pertinent »

Version 01/07/2022

Votre correspondant : Pascal Pineau au 06.20.50.30.04

Mail : pascal.pineau@metisse-finance.com

CLIENT

Programme & Fiche Technique de la Formation

1. Public visé :

L'ensemble des équipes en relations commerciales pour tous les segments de clientèle. Métiers : Expertise-comptable, Notaire, CGP, Family Officer, Banquier, Courtier.

2. Pré requis :

Être associé ou salarié et en contact avec des prospects ou clients en mode direct ou intermédié (Visio, téléphone).

3. Objectif(s) pédagogique (s)

Compétences visées : Durant la formation les stagiaires apprendront à identifier et bâtir un plan d'action sur :

- Les marqueurs de succès de la satisfaction Client tant quantitatifs que qualitatifs,
- La stratégie de développement tant en Conquête qu'en Fidélisation avec un engagement fort et en douceur des interlocuteurs prospects et clients pour faciliter la prise de décision,
- Les opportunités de ventes croisées, en synergie, et du processus de bascule d'un professionnel à un autre.

Mesure : Création d'une matrice à triple entrée selon les segments de métier. Simulations.

4. Durée et modalité d'organisation : Formation Sur-mesure

La durée de la formation est de 28 heures

Dates & Horaires :

- Horaires recommandés : 9h-12h30 ou 14h-17h30.

Organisation :

- Mixe en présentiel et/ou digital.
- Taille du groupe : 12 stagiaires au maximum compte-tenu des ateliers.

5. Lieux : Etant à la charge financière et d'organisation du Client, le lieu sera précisé dans la convocation.

6. Accessibilité :

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation).

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité. Votre Référent Handicap : Pascal Pineau Tél 06 20 50 30 04 / pascal.pineau@metisse-finance.com

7. Délai d'accès :

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : Jusqu'à 48h avant le début du module et en fonction des places restantes.

8. Tarifs :

La journée (7h) de formation est de 1.800€ HT (2.160€ TTC).

Le module complet par entreprise est facturé (28h) : 7.200 € HT (8.640€ TTC)

9. Programme des 4 jours (28h) : Proposition de travail

➤ Jour 1 : La Satisfaction Client, entre mythe et réalité ...

- Définition de la notion de Satisfaction d'un Client / Echanges
- Atelier : Indicateurs objectifs et subjectifs de la Satisfaction Client
- Vers une compréhension de ce que veut le Prospect / Client à partir des Soft Skills :
 - Une collecte des informations et des besoins qualitatives via le MMP,
 - Une comparaison de stratégie engageante avec des choix pertinent,
 - Une coconstruction encouragée pour éviter le risque sabotage gratuit,
 - Les Préférences (profils) selon Ned Herrmann pour adapter son offre,
 - Création de la « preuve » de la qualité de la mission réalisée.
- Synthèse et plan d'action.

➤ Jour 2 : L'efficience commerciale pertinente ...

- Définition et étapes du parcours Client dans l'optique d'optimiser la relation et la prise de décision.
- Travail sur les outils :
 - Reprise des indicateurs clés et des liens pertinents,
 - Lecture objective et non interprétative des résultats obtenus,
 - Politique d'arbitrage et d'ajustement à mettre en test avant validation.
- Gestion des accélérateurs :
 - Retour sur les Soft Skills en mode commercial et intégration concrète en mode opérationnel et proactif :
 - Techniques de passage du Mode Mental Automatique en Préfrontal pour obtenir une qualité d'échange supérieure,
 - Techniques de comparaisons de stratégies selon les solutions proposées (consultations, produits, combinaisons),
 - Anticipation des objections et adaptation des écrits selon les profils de Ned Herrmann.
 - Gestion des émotions de son interlocuteur comme levier (empathie, soulagement, accompagnement...).
 - Atelier et cas pratique.

➤ **Jour 3 : La gestion du Refus du Client...**

- Définition d'un Refus : Quand le client dit tout sauf « Oui »
- Gestion des freins et classification des Refus avec :
 - Le refus par blocage : objection psychologique ponctuelle
 - Gestion de l'état émotionnel situationnel
 - Outil : index de computation
 - Le refus par réflexe : objection psychologique permanente
 - Gestion du méta programme Accordeur vs Dés Accordeur
 - Outil : Matrice de l'anti-vente
 - La résistance au changement : objection technique
 - Identification du point technique à traiter, notion de filtre
 - Outil : Les 5 étapes de closing progressif
 - Ateliers et cas pratiques.
- Synthèse & Plan d'action.

➤ **Jour 4 : La synergie des offres, les ventes croisées pertinentes ...**

- Définition du *cross selling* et des synergies pertinentes.
- Identification des freins et des opportunités pour chacun :
 - Prospect & Client,
 - Collaborateurs ;
 - Cabinet.
- Ateliers :
 - Identification des offres et des passerelles par typologie de clients.
 - Création d'une matrice (de type *pense-bête*).
 - Création des phrases :
 - De motivation de son interlocuteur,
 - De présentation, de valorisation de l'offre pertinente de son confrère.
 - Jeux de rôles.
- Synthèse & Plan d'action.

10. Moyen d'encadrement :

Chaque formation est sous la responsabilité pédagogique de l'organisme de formation, le bon déroulement est assuré par le formateur expert dans son domaine, désigné par l'organisme de formation.

Dans votre cas, Pascal PINEAU sera l'intervenant.

Les intervenants étant des professionnels de la Finance (ayant eu eux-mêmes un cabinet de GP ou du management de CGP/Courtiers à effectuer), leur regard opérationnel permet de calibrer le bon outil selon les problématiques propres à chaque participant.

Une hot line est activée sur les 3 mois suivants la formation.

11. Méthodes mobilisées :

Après l'accueil des participants dans la salle dédiée, Positionnement individuel du profil, des attentes et des besoins du participant :

- Test de Positionnement (oral et écrit) avant la formation,
- Questionnaires, exercices et étude de cas pratiques,
- Evaluation des connaissances et validation des acquis à chaque étape,
- Support de formation au format papier et numérique remis au participant,
- Test de Positionnement (oral et écrit) après la formation.

Éléments matériels de la formation : Support sous forme de PowerPoint avec des fiches techniques de synthèse, projeté en vidéoprotection, et remis en fin de parcours.

12. Modalités de suivi et d'évaluation :

- Une feuille de présence sera émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur,
- A l'issue de la formation, un formulaire d'évaluation sera remis à chaque stagiaire afin d'évaluer les connaissances acquises et de s'assurer que les objectifs sont atteints.
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation
- Une attestation de fin de formation sera remise aux stagiaires en fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

En cas de réclamation : Votre Contact Pascal Pineau reste joignable au 06.20.50.30.04 ou par Mail : pascal.pineau@metisse-finance.com

Vous pouvez aussi vous reporter aux conditions générales de vente.

INFORMATION METISSE FINANCE SARL

METISSE Finance Création le 29/09/2010

Gérant : Pascal PINEAU

Adresse postale : 10 Grande Rue 89320 Villiers-Louis

Coordonnées :

- Téléphone : 06.20.50.30.04
- Mail : pascal.pineau@metisse-finance.com

Organisme de Formation enregistré sous le numéro : **27 89 01725 89** (Bourgogne Franche-Comté)

Certifié Qualiopi depuis le 5 Mai 2022 pour les « actions de formation » sous le numéro **F1907**.