

# Programme & Fiche pédagogique

## Formation « La Satisfaction du Client : de l'offre au commercial pertinent »



Version 09/01/2024

Contact : 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

Aucun prérequis n'est nécessaire.

#### 3. Objectif(s) pédagogique(s) :

**Aptitudes visées : A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable d'appliquer :**

- La communication différenciée selon les différents types de profils,
- Les critères subjectifs dans la Satisfaction Client dans son plan d'action.

**Compétences visées : A l'issue de cette formation le stagiaire sera capable de :**

- Choisir les marqueurs de succès de la satisfaction Client tant quantitatifs que qualitatifs,
- Bâtir une 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,

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

#### 4. Durée et modalité d'organisation

La durée de la formation est de 28 heures

Dates & Horaires :

- Date : Selon le calendrier prévisionnel.
- Horaires recommandés : 9h-12h30 et 14h-17h30.

Organisation au choix :

- Mixe en présentiel et/ou digital.
- Taille du groupe : 15 stagiaires au maximum compte-tenu des ateliers.

#### 5. Lieux : En entreprise

METISSE Finance ne recevant pas de stagiaire dans ses bureaux, et les stages se déroulant en intra-entreprise, nous déléguons à l'entreprise cliente et signataire de la convention de formation, le choix du lieu de la formation envisagée, charge à celle-ci de vérifier l'adéquation des aspects logistiques et matériels au regard de ses éventuels salariés en situation de handicap. Nous contrôlerons ce point.

## 6. Accès & Accessibilité

Pour vous inscrire, merci de nous contacter : nous définirons ensemble votre cahier des charges afin d'ajuster cette formation et ses modalités pratiques.

Vous trouverez en Annexe le **Dossier d'Inscription à la Formation** pour préciser vos souhaits & spécificités, les dates envisagées, le nombre de stagiaires, leurs noms et prénoms, leurs coordonnées.

A propos des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation) :

- Bien évidemment, METISSE mettra tout en œuvre pour que pédagogiquement les stagiaires en situation de handicap puissent bénéficier de la même qualité de la formation. Ce point sera travaillé conjointement avec l'équipe pédagogique de l'entreprise cliente.
- Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.
- Tous les lundis, de 17h30 à 19h, Pascal PINEAU, le Référent Handicap (en cours) de METISSE Finance, réserve un créneau d'appel tant pour l'entreprise que pour le stagiaire en situation de Handicap afin d'anticiper les modalités optimales de la formation.
- **Votre Référent Handicap** (en cours) :

**Pascal Pineau**

Tél : 06 20 50 30 ou par Mail : 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 à ajuster.

### 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 création d'un 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 & Création d'un 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 & Création d'un Plan d'action. Test de Positionnement POST.

## 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.

L'intervenant étant un professionnel de la Finance (ayant eu lui-même un cabinet de GP ou du management de CGP/Courtiers à effectuer), son 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 et Protocole d'Évaluation

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,
- Évaluation 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.

**La participation pertinente aux ateliers et cas pratiques du stagiaire**, en plus ou à la place des résultats du QCM (le taux minimum de validation est de 85%), réalisés au regard des aptitudes et des compétences visées, seront communiquées dans le cadre de son évaluation dans le Livret de Suivi Pédagogique. Ce livret lui sera remis en fin de stage.

### 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.
- Le matériel suivant est mis à la disposition par l'entreprise : vidéoprojecteur et écran blanc (ou écran TV), Paperboard, feuilles de papier et feutres.
- Les Supports de formation seront transmis aux Stagiaires après la Formation ou par défaut au correspondant de l'entreprise, charge à lui/elle de les leur communiquer.

## 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 ou d'Insatisfaction : Vous rencontrez un problème en rapport avec votre formation à Métisse Finance. Nous vous invitons dans un premier temps à nous contacter :

- Pascal Pineau au 06 20 50 30 04 ou par Mail : [pascal.pineau@metisse-finance.com](mailto: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](mailto: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.

## ANNEXE : DOSSIER D'INSCRIPTION Formation METISSE Finance

Nom du Stage : « La Facturation du Conseil via les Honoraires »

Dates envisagées (à confirmer ensemble) :

Modalités (Présentiel, Distanciel, Mixte) :

Vos spécialités & souhaits :

Nombre de stagiaires (dans la limite indiquée) :

Vos coordonnées :

Nom, Prénom :

Fonction :

Société :

Téléphone :

Mail :

### Liste des Participants à inscrire en stage – Partie I

	Noms	Prénoms	Fonctions	Téléphone	Mail	SH *
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

(\*) : Merci de préciser si le stagiaire est en situation de Handicap. Nous prendrons contact avec vous afin de trouver les meilleurs moyens de faciliter son accès à la Formation.