

# Dès l'accueil : Conquérir et fidéliser sa clientèle

3 jours 6 heures et 45 minutes

Programme de formation

## Public visé

Toute personne chargée de l'accueil d'un établissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière

## Pré-requis

Aucun

## Objectifs pédagogiques

Permettre à toute personne gérant le front office dans un établissement d'enseignement de la conduite et de la sécurité routière :

- de comprendre le besoin des prospects et clients,
- d'adapter sa posture commerciale en fonction d'eux
- et de valoriser l'offre de son entreprise

dans un contexte de poste très polyvalent et potentiellement stressant.

## Description / Contenu

### **JOUR 1, Module 1 (2h) : Compréhension du besoin prospect/client, posture commerciale (partie 1)**

- Présentation des participants
- Maîtriser la différence entre un prospect et un client
- Comprendre le concept de besoin prospect/client
- Comprendre l'intérêt de la posture commerciale dans une école de conduite
- Apprendre à poser les bonnes questions dans la phase de "découverte client"
- Apprendre à identifier les besoins clients ("parlez-moi de moi, il n'y a que ça qui m'intéresse")

Jeux de rôles et Travail intersession

### **JOUR 2, Module 2 (2h) : Posture commerciale (partie 2), Convaincre et fidéliser**

- Debriefing des exercices
- Identifier sa capacité à répondre à un besoin
- Apprendre 3 règles à suivre relatives à l'accueil comptoir, téléphone et mail
- Adopter la posture pour vendre (être convaincu par sa Valeur ajoutée)
- Connaître l'offre de mon entreprise et la valoriser (valeur ajoutée)
- Comprendre quel est son avantage concurrentiel

Jeux de rôles et Travail intersession

### **JOUR 3, Module 3 : Efficacité opérationnelle et personnelle**

- Debriefing des exercices
- Apprendre à traiter une objection



- Effectuer une relance
- J'apprends à prioriser les flux (appel + client physique)
- J'apprends à gérer mon stress
- J'apprends à exploiter les données de ma base existante
- Debriefing collectif
- Travail intersession

#### **JOUR 4 - Debriefing individuel en visio (15 min)**

## **Modalités pédagogiques**

Formation assurée en distanciel.

**Méthodes pédagogiques:** actives et participatives. Apports théoriques, exercices pratiques et jeux de rôles, co-création d'outils, travail intersession

## **Moyens et supports pédagogiques**

Les contenus de la formation sont remis aux participants après chaque module et/ou à la fin de la formation

Un support d'animation est utilisé sous Microsoft Power Point et partagé par outil de visioconférence

Pochette d'accueil avec du piper et un stylo pour prendre des notes

## **Modalités d'évaluation et de suivi**

Questionnaire d'évaluation de la formation.

Évaluation des acquis de la formation.

Questionnement du formateur tout au long de la formation pour valider l'acquisition des compétences.

Feuilles de présence émargées par les stagiaires