



MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE

PROGRAMME

- Fondamentaux du marketing

- Définitions et utilité
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles
- Réalisation d'un plan marketing

- La relation client

- Les enjeux de la relation client
- Gestion de la relation client
- Gestion des réclamations et insatisfactions

- Convaincre les futurs clients

- Préparer sa prospection
- Techniques de communication téléphonique

OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux du marketing et de l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif
- Connaître les différents outils de négociation



BGE
TOURAINE

formation@bge-touraine.fr

Appui aux entrepreneurs

02 47 39 22 23

Public

*Tous les chefs d'entreprise
installés.*

Compétences visées

*Acquérir ou revoir les bases pour
mener à bien son entreprise*

Durée

28 heures

PRE REQUIS

Maîtrise de la langue française
écrite lue et parlée

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie participative
Apports théoriques
Études de cas
Mises en situation

MÉTHODES D'ÉVALUATION

Enquête de satisfaction à chaud
Enquête de satisfaction à froid : 3 mois
après la formation, afin de mesurer la
facilité de mise en oeuvre des acquis de
formation.
Remise d'une attestation individuelle de
formation.

INTERVENANT(E)S

Professionnels de la création
d'entreprise

Financements possibles :

CPF, AIF, Plan de formation, Autofinancement

Devis sur demande