



Objectif de la formation

Ce séminaire fusionne vente, communication et service à la clientèle. Le participant repart avec sa segmentation de clientèle, son cahier de suivi et un programme centré client prêt à déployer.

Durée 8 heures, réparties en deux séances de 4 heures.

À qui ce séminaire s'adresse

Vendeurs, responsables commerciaux et responsables du service client qui veulent fidéliser plutôt que vendre une fois.

Séance 1 — Maîtriser la vente centrée clientèle

4 heures

- **Objectif : Maîtriser la vente centrée client et structurer ses rencontres**
- **L'importance du client et les données réellement utiles à son sujet**
- **Les méthodes de communication : téléphone, face à face, outils numériques**
- **L'effet du langage verbal et non verbal dans la relation client**
- **Structurer une rencontre client et rédiger un cahier de suivi**
- **Appliquer la méthode Kaizen à la communication et au service client**
- **La synergie entre les ventes et les autres services de l'entreprise**
- **Profilage client avec le PCL et le PCE, et analyse d'études de cas**
- **Activité de travail : profiler vos clients avec le PCL et le PCE, et structurer votre cahier de suivi**

Séance 2 — Stratégies avancées de relation client

4 heures

- **Objectif : Segmenter, valoriser et mesurer la satisfaction**
- **Segmenter ses clientèles selon leurs centres d'intérêt**
- **Penser et agir comme un client : la gestion de l'expérience client**
- **Bâtir ses stratégies de vente sur le profilage de ses cibles**
- **La commercialisation à valeur ajoutée et le diagnostic du service client**
- **Le rôle stratégique du service client pour la direction et les équipes**
- **L'écoute active et le suivi structuré**
- **Contenu et diffusion d'un rapport de satisfaction**
- **Activité de travail : créer votre programme centré client avec le GPS, la SOC, le TBE et le TBO**

Ce qui se discute en groupe

- Les données que vous avez sur vos clients, et celles qui vous manquent
- Penser comme un client : ce que ça change à votre argumentaire
- Le rapport qualité-prix perçu par rapport au rapport réel
- Diffuser un rapport de satisfaction sans embellir

Comment le séminaire se donne

- Cahier de préparation à remplir avant la première séance
- PCL, PCE et PCO complétés et analysés en séance
- Canevas de cahier de suivi client
- Grille de segmentation de clientèle
- Modèle de rapport de satisfaction

Résultats escomptés

- Vous maîtrisez les stratégies de vente centrée client
- Votre service client est performant et durable
- Vos interactions quotidiennes sont outillées

Ce que vous emportez

- Votre segmentation de clientèle
- Votre cahier de suivi client
- Votre programme centré client
- Votre modèle de rapport de satisfaction

Reconnaissance des compétences

À la fin du séminaire, le participant reçoit une attestation. Au terme d'un programme de 80 heures, il reçoit une certification.

Réseautage inc. est agréé par Service Québec — certificat 0060705 — et reconnu organisme formateur par la Commission des partenaires du marché du travail. Les subventions à la formation couvrent jusqu'à 100 % du coût, sous réserve d'admissibilité. Nous montons la demande avec vous.

info@reseautage.com • 514 831-8432 • www.reseautage.com

Contenu de l'Institut du réseautage de compétences (IRC), offert par Réseautage inc. – Réseau des Industriels du Québec. © 1998-2026 Réseautage inc. Tous droits réservés.