

FICHE TECHNIQUE : RESSOURCES HUMAINES

RH-D1 – CREATION & GESTION DU PARCOURS CLIENT



Durée
2 jours soit 14 heures



Lieu
Inter/ Intra



Public
Assistante RH et
Responsable secteur



Formateur
Gwladys Le Gal

OBJECTIFS

- Maîtriser l'approche commerciale et la gestion du parcours clients dans Ximi
- Savoir organiser, mettre en place et gérer une prestation (ponctuelle et régulière).

PROGRAMME

Jour 1 : 7 H – Démarche commerciale

- Méthode de vente
 - Présentation de l'entreprise
 - Accueil physique des clients
 - Gestion des appels entrants
 - Prospection clients / respect de l'argumentaire / relance
 - Evaluation des besoins du client & Proposition de solutions adaptées
- Création et gestion d'un réseau de prescripteurs

Jour 2 : 7 H – Parcours clients dans Ximi

- Création et gestion d'un prospect / client.
- Création / transformation d'un devis
- Suivi qualité

METHODES

- Alternance de théorie et d'exercices pratiques.
- Mises en situation.
- Méthode active et participative.

LES PLUS

- Animation des ateliers par les experts du réseau Générale des Services
- Expertise 100% du service à domicile
- Appui pratique à l'aide des outils du franchiseur Générale des Services