

"Développer une approche centrée sur l'expérience client dans la vente et la production des prestations de services"

Formation au management du développement commercial

Chacune de nos formations favorise l'acquisition d'une méthodologie structurée et transposable mais également la production d'un livrable opérationnel. Apprendre en faisant ou faire pour apprendre telle est notre devise !



Durée en heures : 21h00

Cout : Cf.devis en pièce jointe



Profils des participants

- Dirigeants et salariés d'entreprise de conseil et services aux entreprises, quel que soit leur domaine d'expertise, assurant des missions de production, de vente, de promotion des services et de gestion de la relation avec les clients



Délais d'accès

Une inscription est considérée comme effective après réception de la convention de formation signée et la validation des prérequis si la session a lieu en inter entreprise.

Les demandes d'inscription peuvent être reçues jusqu'à 8 jours ouvrés avant, afin de garantir la mise en place du parcours de formation dans des conditions optimales.



Prérequis

- Avoir suivi les modules 1 et 2 de la formation "Concevoir et vendre des offres de services à haute valeur ajoutée"
- Connaître notamment le Chemin d'Accompagnement ainsi que les Effets et Impacts bénéfiques de Transformation

Chaque demande fait l'objet d'un recueil & d'une analyse des besoins.

Objectifs pédagogiques

- Valoriser ses services aux entreprises au-delà de son expertise technique
- Faire coopérer les équipes commerciales et techniques autour d'un but commun de création de valeur pour les clients
- Eclairer et décrire la valeur réelle reçue et perçue par les clients dans leur expérience, à chaque étape de la relation, de l'avant-vente à la production des services
- Capitaliser au niveau de l'entreprise sur les effets et impacts bénéfiques de transformation créés chez les clients



Contenu de la formation

Méthodes de vente et de production des services : le miroir de l'expérience client

- Panorama des méthodes déployées par la société et les équipes et des processus créés dans la relation client :
 - Prospection, développement du réseau et de la notoriété
 - Développement d'affaires - Processus de Vente par la Valeur
 - Production des services - Le Chemin d'Accompagnement
- Découverte de la Théorie des 5 Flux dans la relation
 - les 2 flux matériels : produits/services et financier
 - les 3 flux immatériels : confiance, connaissances, émotionnel
- Mise en application de la Théorie des 5 flux avec des exemples illustratifs des 3 immatériels présents dans les méthodes et processus décrits précédemment

Mise en application systématique sur des cas concrets d'affaires clients des stagiaires

Décrire l'expérience client et identifier les axes de renfort et d'amélioration

- Travail approfondi d'apprentissage en sous-groupe avec focus sur les processus de vente et de production des services
 - Identifier clarifier les grands jalons méthodologiques
 - Apprendre à décrire l'expérience client sur chaque jalon Identifier les points de création et de perception de valeur les plus élevés
 - Identifier les dysfonctionnements et les écarts de perception de valeur
- Restitution par chaque sous-groupe des travaux d'apprentissage
- Réflexion collective sur les axes de renfort et d'amélioration et les actions à mener

Donner une dimension unique à l'expérience client : les effets et impacts bénéfiques de transformation créés chez le client à travers la production des services

- Rappel méthodologique - Les 4 effets de transformation
 - Bénéfices immédiats
 - Transformation identitaire
 - Effets induits
 - Caractère unique de la relation de services
- Apprendre à capitaliser sur les effets de transformation
 - La précision dans l'observation et le recueil des informations
 - Dépasser la description conceptuelle de la valeur pour décrire ce qui s'incarne dans l'expérience du client (comportements, décisions, actions, changements...)
 - Les données pertinentes : ce qui suffit pour permettre d'agir
 - Mise en place du Carnet de Bord et utilisation au quotidien

Exploitation dynamique des données de l'expérience de transformation des clients au sein de l'entreprise

- Intégration des données pour améliorer les processus de l'entreprise : prospection, vente et production
- Enrichir la définition des objectifs avec des critères qualitatifs (individuels, équipes, entreprise)
- La contribution aux résultats qualitatifs, quantitatifs et financiers de l'entreprise, mesures et évaluations
- Opportunités pour faire évoluer les modèles d'affaires et le modèle économique : nouveaux services, nouveaux modes de production, nouveaux modes de monétisation

Mise en application systématique sur des cas concrets d'affaires clients des stagiaires

Modalités d'intervention

Intervenants



Malik Rezzoug :

Formateur, spécialiste de l'approche par la valeur dans la vente et la production de services à valeur ajoutée.

27 ans d'expérience dans les métiers de conseil et d'accompagnement pour les entreprises l'ont convaincu que le plus haut niveau de valeur se crée d'abord dans la relation à l'autre et pas seulement dans un domaine d'expertise technique.

Entrepreneur passionné par les nouveaux modèles économiques et l'innovation managériale, il est le concepteur du programme de formation Ma Valeur Est Ailleurs, dédié aux professionnels du conseil et des services B2B pour transformer leurs pratiques et leur permettre de développer leurs activités dans un modèle rentable, durable et agréable à vivre.

Notre approche

Apprendre dans l'action. Nos parcours se veulent pragmatiques, construits sur le quotidien des participants afin de favoriser la transférabilité des compétences sur le terrain.

Découvrir, explorer pérenniser, nous proposons une méthodologie en 3 temps qui encourage l'expérimentation, la réflexion et l'intégration de vos parcours dans votre quotidien professionnel.

Nos interventions laissent une large place aux échanges de pratiques et au partage d'expérience.



Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation mis à disposition dans un espace en ligne dédié et projeté lors des séances de formation
- Modèles de documents, trame, fiche outils (documents administratif, outils d'aide à la conception, etc)
- Méthodes participatives : type brainstorming, quizz, études de cas, mises en situation



Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Attestation de formation
- Évaluation pré-formative (besoins) et positionnement
- Evaluations formatives tout au long du stage
- Guide pédagogique avec évaluation initiale des compétences et évaluation des compétences acquises
- Formulaires d'évaluation de la formation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation)

Participants en situation de handicap :

Rendre nos parcours accessibles au plus grand nombre fait partie de nos priorités. Notre équipe est sensible à l'accessibilité des personnes en situation de handicap, nous sommes à votre écoute pour identifier les aménagements ou les aides humaines adaptés à votre situation. N'hésitez à contacter notre référent handicap : rachel@lukea.fr

Contact

Une question, besoin d'information ? hello@lukea.fr

