

« Conseiller la clientèle » et « traiter les commandes »

**5 jours en entreprise
de pratique commerciale ou
40 heures en plusieurs soirées
+ travail à domicile**

**Répond au domaine de compétences
opérationnelles 1.1.2 et 1.1.3
VAE**

Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Mandats à réaliser sur site : <ul style="list-style-type: none"> ○ Traitement des commandes ○ Traitement des commandes téléphoniques ○ Marketing téléphonique ○ Répondre aux plaintes ○ Connaissances du produit et services ○ Objectifs de vente • Création de diagrammes de flux pour les activités régulières et d'un argumentaire concernant connaissance produit et le comportement en cas de plaintes. Ces documents seront validés par les formateurs et votre coach.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1.2.1 Etre capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. • 1.1.2.2 Etre capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. • 1.1.2.3 Etre capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise. • 1.1.3.1 Etre capable d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans ses rapports avec les partenaires commerciaux. • 1.1.3.2 Etre capable de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques. • 1.1.3.3 Etre capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Travail pratique en entreprise de pratique commerciale avec l'aide de procédures, d'un team en place ou des coachs de l'entreprise. • Soutien personnalisé et externe à l'entreprise par un coach.
Public cible	<ul style="list-style-type: none"> • Personne visant une validation d'acquis menant au CFC d'employé de commerce
Pré requis	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche VAE en cours
Attestation délivrée	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance d'acquis de l'entreprise de pratique commerciale validée par Helvartis Pour que l'attestation de cours soit délivrée, le participant devra avoir suivi l'ensemble de sa formation et apporter la preuve de sa réussite dans les modules suivis.

Prix	<ul style="list-style-type: none">• CHF 1'175.—• En étant ou devenant membre SEC La Chaux-de-Fonds • Neuchâtel, vous profitez d'un remboursement de vos frais de formation allant jusqu'à 25% (sur décision de la commission du fonds de formation)
Lieu	<ul style="list-style-type: none">• Entreprise de pratique commerciale de votre région (ayant obtenu la validation officielle de Helvartis pour dispenser les formations VAE)
Horaire	<ul style="list-style-type: none">• Fixé avec les personnes formées• En journée (Ce cours peut être proposé en soirée dans certaines de nos structures)