

ACCUEIL, VENTE, MARKETING ET COMMUNICATION

FORMATION COURTE



EDUKAL

FORMATION S



NOTRE FORMATION EN 4 POINTS CLÉS

1

UNE FORMATION EN PRÉSENTIEL

Bénéficiez d'un accompagnement direct et personnalisé pour mieux assimiler les connaissances.

2

UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

Nos formations permettent de gagner en efficacité et en expertise pour relever de nouveaux défis professionnels.

3

UN LEVIER DE PERFORMANCE POUR L'ENTREPRISE

Amélioration des performances commerciales et de la satisfaction client, ce qui se traduit par plus de ventes et une meilleure fidélisation.

4

DES AVANTAGES CONCRETS POUR LES SALARIÉS

Amélioration des performances commerciales et de la satisfaction client, ce qui se traduit par plus de ventes et une meilleure fidélisation.

Meilleure maîtrise des outils digitaux et des techniques modernes de marketing, augmentant son employabilité et sa polyvalence.

A photograph of three young adults, two women and one man, sitting at a desk in a bright, modern classroom or office. They are all smiling and looking towards the camera. The woman on the left has dark hair and glasses, resting her chin on her hand. The man in the center has dark, curly hair. The woman on the right has blonde hair and is wearing a colorful patterned top. On the desk in front of them are two open laptops, a large open textbook, and some papers. The background shows large windows with blinds and other desks in the room.

**FORMATION ACCUEIL,
VENTE, MARKETING ET
COMMUNICATION**

PUBLIC VISÉ

Tout public

PRÉREQUIS

Aucun

DURÉE

Formation courte : 21 heures réparties sur 3 jours

**COÛT DE
FORMATION**

Nous consulter pour avoir nos tarifs

**MODALITES
D'ACCES**

Signature d'une convention de formation
au minimum 15 jours avant le début

LOCALISATION

En présentiel : 35 route de Libourne, 33450 Saint
Loubès

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, contactez
notre référente handicap Hurier Ophélie afin
d'adapter la formation à vos besoins spécifiques

COMPÉTENCES VISÉES

1

MAÎTRISE DE LA RELATION ET DE LA VENTE CLIENT

- Accueil, conseil, vente additionnelle, gestion des contrats et facturation, traitement des impayés.
- Développement de l'efficacité commerciale grâce aux simulations, à la gestion des objections et à l'écoute active.

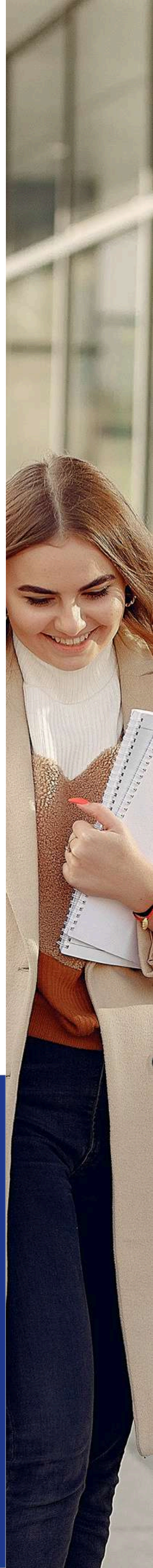
2

COMMUNICATION DIGITALE ET IMAGE PROFESSIONNELLE

- Utilisation stratégique des réseaux sociaux (Instagram, Facebook, TikTok) pour promouvoir son activité.
- Création d'une image attractive et cohérente, gestion de contenu, fidélisation et engagement de la communauté.

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Organisation et gestion du temps (planification de l'agenda et du contenu)
- Communication efficace et travail en équipe (reformulation, écoute active, simulations collectives)
- Gestion de situations complexes et résolution de problèmes (traitement des impayés, objections clients)
- Adaptabilité et flexibilité (différents profils clients, réseaux sociaux variés)
- Sens du service et orientation résultat (satisfaction client, fidélisation, ventes additionnelles)



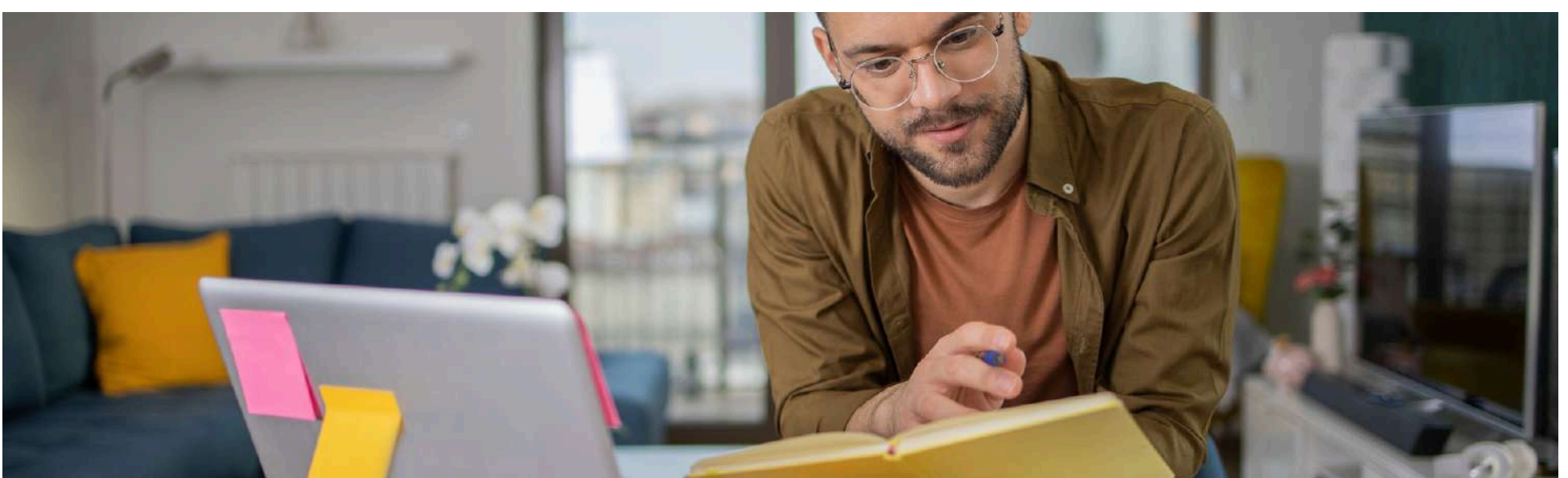
MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation repose sur une approche pratique et participative, combinant apports théoriques et mises en situation concrètes pour garantir l'acquisition des compétences. Les participants alternent entre :

- **Apports théoriques et trames commerciales** pour comprendre les fondamentaux de la relation client, de la vente et de la communication digitale. **Exercices pratiques** : accueil client, remplissage de contrats, gestion d'agenda, facturation et traitement d'impayés, afin de se confronter à des situations réalistes. **Ateliers interactifs et études de cas** pour développer l'écoute active, la reformulation, la gestion des objections et l'efficacité commerciale. **Pratiques digitales** : création de contenus, planification de publications et gestion des réseaux sociaux à travers des outils simples et accessibles (Canva, Meta Business Suite, etc.).
- **Corrections collectives et feedback individualisé** pour consolider les apprentissages, identifier les points d'amélioration et renforcer la confiance des participants.

Questionnaire

Quizz



INDICATEURS DE PERFORMANCES

TAUX DE RÉUSSITE AUX MISES EN SITUATION

100%

TAUX DE CONVERSION LORS DES SIMULATIONS DE VENTE

100%

TAUX DE SATISFACTION GLOBAL DES PARTICIPANTS

100%

TAUX DE PARTICIPATION ACTIVE AUX ATELIERS ET MISES EN SITUATION

100%

NOTE MOYENNE AUX ÉVALUATIONS THÉORIQUES

10/10



EDUKAL

FORMATIONS

CONTACTEZ-NOUS

06.50.30.20.11

contact@edukal.fr

35 Route de Libourne, 33450 Saint-Loubès

www.edukal.fr

