

MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

INTERIM - RECRUTEMENT - FORMATION

PLAN DE FORMATION 2026

Ordre	Thèmes	Public	Objectifs	Nbre de Jours
MARKETING ET RELATION CLIENTS				
1	LE MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT	Chef d'équipes commerciales	Avoir une meilleure visibilité sur la situation de chaque client	2 jours
2	LE PERFECTIONNEMENT DES TECHNIQUES DE VENTE	Conseillers clientèle, Commerciaux	Développer sa performance commerciale. Adapter ses entretiens de vente face à chaque type de client. Vendre aux clients difficiles	2 jours
3	LA QUALITE DE L'ACCUEIL	Hôtesse d'accueil, Chargé de clientèle	Qualité de l'accueil physique et téléphonique. Être capable de gérer les situations délicates. Être chaleureux.	1 jour
4	LES NOUVEAUX DEFIS DE LA COMMUNICATION INTERNE : TELE TRAVAIL, RSE, COLLABORATION	Responsable de communication, chef de projet, manager d'équipe	Identifier son rôle et sa posture de communicant externe, faire vivre la culture interne, engager les salariés dans la RSE	2jrs
5	MARKETING OPERATIONNEL MULTICANAL	Responsable marketing (opérationnel en prise de fonction), Chargé de communication, Chef de marché, Chef de produit, Assistant chef produit	Intégrer la démarche marketing. Construire un plan marketing opérationnel multicarte. Rédiger les messages clés et les supports d'aide à la vente	2 jours
6	NETWORKING COMMERCIAL	Commercial expérimenté, Responsable grands comptes, Ingénieur d'affaires	Faire de son capital relationnel un levier de business. Organiser son networking commercial. Gagner en influence et en visibilité au sein des comptes	2 jours
7	PERFECTIONNEMENT EN VENTE ET NEGOCIATION	Chargé de clientèle, Commerciaux	Acquérir des meilleures techniques de vente et de négociation	2 jours
8	PROSPECTER, DEVELOPPER ET FIDELISER UNE CLIENTELE	Chargés de clientèle, Commerciaux	Développer une aptitude à gagner de nouveaux clients. Définir ses priorités et les cibles de prospection. Fidéliser une clientèle. Prendre des Rendez-vous et conquérir au téléphone. Acquérir des aptitudes pour défendre son produit au téléphone	3 Jours
9	REUSSIR UNE VENTE COMPLEXE	Commercial, Ingénieur d'affaires, Manager commercial	Adapter sa stratégie de réponse à la typologie de l'affaire. Créer de la valeur par la maîtrise de la relation entre l'entreprise et les acteurs. Accélérer la prise de décision	3 Jours

MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

INTERIM - RECRUTEMENT - FORMATION

PLAN DE FORMATION 2026

Ordre	Thèmes	Public	Objectifs	Nbre de Jours
MARKETING ET RELATION CLIENTS				
10	SOCIAL SELLING	Marketeur, Web-marketeur, Chefs ventes, Commercial expérimenté	Connaître et utiliser les différents médias sociaux. Développer sa légitimité sur le web. Identifier et contacter les leads	2 jours
11	ASSURER LA COMMUNICATION – MANAGEMENT 1	Chef d'équipe, chef de projet	Identifier quelques principes fondamentaux pour optimiser sa communication, appliquer les règles de base de la communication (déperditions, feed-back, reformulation), évaluer son comportement vis-à-vis de son équipe pour optimiser son rendement, savoir prendre en considération quelques principes de psychologie du comportement et renforcer sa prise de parole en public	2 jrs
12	DEVELOPPER SON PORTEFEUILLE CLIENTS : GERER, PROSPECTER ET FIDELISER SES CLIENTS	Responsable Commercial, manager d'équipe, Chargés de clientèle, commerciaux, conseiller clientèle	Maîtriser les différentes outils et techniques pour optimiser la gestion de votre portefeuille clients, développer votre chiffre d'affaires en déclinant des stratégies de prospection et de fidélisation de clients efficaces	3 jrs
13	DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	Responsable commercial et marketing, manager d'équipe, responsable SAV, commerciaux, conseiller clientèle	Comprendre les enjeux de la relation client pour développer son entreprise, s'outiller des techniques pour digitaliser sa relation client et apprendre à calculer les indicateurs clés de performance liée au service client	3 jrs
14	TRAITER EFFICACEMENT LA DEMANDE D'ASSISTANCE DU CLIENT	Hotliner d'assistance aux utilisateurs ; technicien help-desk; responsable SAV	Communiquer efficacement avec l'outil téléphone ; conduire un appel d'assistance avec méthode et rigueur ; développer une attitude et des comportements proches du client ; maîtriser les situations difficiles et fréquentes en hotline	2 jrs
15	ORGANISEZ ET REALISEZ LES RELANCES CLIENTS ET TRAITER LES CONTENTIEUX	Chargé de recouvrement, Comptable client, Assistant comptable	Accompagner le chargé de recouvrement à organiser ses actions de relance, mener des actions de relance téléphonique efficaces, en maintenant la relation client, et à traiter les situations difficiles, traiter des contentieux simples tels que l'injonction de payer et gérer les conséquences de la cessation de paiement de ses clients.	2 jours

MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

INTERIM - RECRUTEMENT - FORMATION

PLAN DE FORMATION 2026

Ordre	Thèmes	Public	Objectifs	Nbre de Jours
MARKETING ET RELATION CLIENTS				
16	SENSIBILISATION DES COMMERCIAUX AU RISQUE CLIENT	Commerciaux, Responsables et agents chargés du recouvrement et du contentieux, Gestionnaire de crédit, Gestionnaires de comptes-clients	Mieux sensibiliser les commerciaux dans la prévention des risques clients, les aider à maîtriser les paramètres du crédit-client, de la prospection à l'ouverture de compte, leur donner les moyens de négocier avec le client les conditions juridiques et financières	1 jour
17	FONDAMENTAUX D'UNE NEGOCIATION	Chef de chantier confirmé, Conducteur de travaux en place ou en devenir	Préparer, mener et conclure une négociation commerciale. Établir une bonne relation client-entreprise, appliquer la démarche commerciale structurée, maîtriser son comportement (les gestes, l'intonation, etc.), renforcer sa présentation des prix et assurer un suivi commercial.	3 jrs
18	ACCUEIL EN MILIEU HOSPITALIER	Personnel de l'accueil d'un établissement de santé. Agent administratif. Toute personne travaillant dans un bureau des entrées	Acquérir les techniques de communication afin d'assurer un accueil de qualité tout en respectant les obligations liées aux établissements de santé. Maîtriser les techniques de l'accueil physique et téléphonique. Appréhender les outils permettant de gérer son activité quotidienne	2jrs