

CATALOGUE FORMATION

**Relation client &
prospection commerciale**
Expert LinkedIn



FORMATIONS COMMERCIALES



Relation client & prospection commerciale

CATALYSE DIGITALE accompagne ses clients dans leur développement commercial par la réalisation d'actions de prospection commerciale sur LinkedIn mais aussi par la formation des équipes aux meilleures pratiques du commercial et de la relation client.

Formations modulables

Nous vous proposons plusieurs formations dont les parcours pédagogiques ont été préétablis.

Ces parcours pédagogiques répondent à la plupart des besoins propres aux équipes commerciales. Les formations sont modulables entre elles afin de s'adapter parfaitement aux attentes et profils des participants.

Formations sur mesure

Si votre besoin entre dans nos domaines de compétences, nous savons proposer des parcours pédagogiques adaptés à votre contexte et objectifs particuliers.
N'hésitez pas à nous consulter.

Situation de handicap

Que la situation soit temporaire ou permanente, n'hésitez pas à nous le signaler. Nous veillerons aux solutions d'accueil et d'organisation sur le lieu de formation. Nous mettons en oeuvre tous les moyens logistiques, techniques et pédagogiques afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions pour le stagiaire.

Qualiopi
processus certifié



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

Chez Catalyse Digitale nous sommes convaincus que **pour apprendre il faut faire.**

Nous privilégions la mise en application !

Méthode interactive

Il est prouvé que l'expérimentation permet de s'adresser aux différentes sensibilités en matière de compréhension (visuelle, auditive ou kinesthésique)...

Toutes nos formations sont des ateliers permettant la mise en pratique immédiate des méthodes et outils proposés :

- Mise en application des recommandations,
- Expérimentation des propositions,
- Exercices et jeux de rôle,
- Analyse de situations concrètes,
- Quizz pour valider les acquis au cours de la formation...

Nous privilégions le présentiel mais proposons aussi le distanciel.

Nous accompagnons nos stagiaires

Assistance Post-Formation

De retour dans leur quotidien souvent les stagiaires ont de nouvelles questions, votre formateur reste disponible via un agenda en ligne.

Le stagiaire peut ainsi bénéficier de réponses personnalisées en fonction des situations.



Notre certification Qualiopi garantie la qualité de nos formations ainsi que de l'ensemble de nos processus. Elle permet à nos clients de bénéficier de fonds pour financer leurs formations professionnelles.

Catalyse Digitale répond donc aux 32 indicateurs répartis en 7 critères :

1. Communiquer sur son offre
2. Proposer des formations adaptées aux besoins
3. Accompagner et suivre les apprenants à chaque étape
4. Offrir un éco-système favorable aux apprentissages
5. Former toute l'équipe de l'organisme de formation
6. S'investir dans son environnement professionnel
7. Ecouter et prendre en compte les feedbacks, bons ou mauvais

CERTIFICAT N°QUA23040030



ACTIVCERT certifie que les prestations de l'organisme ci-dessous mentionné ont été évaluées et jugées conformes au référentiel en vigueur à la date d'édition du présent certificat :

CATALYSE DIGITALE

Numéro de NDA : 84692072969

Adresse : 28 RUE LOUIS LOUCHEUR 69009 LYON



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Référentiel National Qualité
des actions concourant au développement des compétences



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

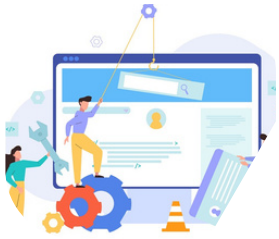
La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation

LES FORMATIONS



LinkedIn



**Créer ou optimiser son profil
LinkedIn**



**Prospecter sur LinkedIn avec
efficacité**



**Animer sa page entreprise
LinkedIn**

COMMERCIAL



**Réussir sa prospection
téléphonique**



**Organiser sa prospection
commerciale**



**Maîtriser la
relation client**

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des
catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

Créer ou optimiser son profil LinkedIn®



ATELIER PRATIQUE

Méthode interactive

Toutes nos formations sont des ateliers permettant la mise en pratique immédiate des méthodes et outils proposés : Exercices et jeux de rôle (expérimentation – entraînement). Analyse de situations concrètes. Remise de supports, aide-mémoire.

Profil des participants

Indépendants, Entrepreneurs, Professions libérales, Dirigeants, Directeurs commerciaux, Commerciaux, Assistantes commerciales, Chargés de mission, Chargés de développement...

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalité, délais d'accès

10 jours après signature de la convention.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis en cours de formation, réalisation d'exercices pratiques.

Questionnaire de satisfaction
Attestation de fin de formation
Rdv de suivi post-formation



Organisme de formation enregistré sous le n° 84692072969.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Créer ou optimiser l'attractivité de leur profil LinkedIn,
- Développer leur réseau personnel,
- Animer leur profil avec un programme de publications.

Programme de la formation

Connaître les fondamentaux de LinkedIn

- Comprendre les différences entre page et profil,
- Optimiser les aspects visuels : photos, bannière, logo, média,
- Rédiger une bonne accroche, choisir ses hashtags et ses mots clefs,
- Découvrir et ajouter des sections,
- Choisir le bon abonnement

Développer son réseau

- Pourquoi et comment développer son réseau
- Les invitations, les groupes,
- suivre ou se connecter,
- Maîtriser les recherches sur LinkedIn : filtres et opérateurs booléens,
- Gérer la messagerie LinkedIn

Animer son profil

- Définir une stratégie de contenus,
- Préparer un calendrier éditorial,
- Rédiger des articles ou des posts,
- Suivre les statistiques d'audience

Durée : 3.5 heures ou 1 demi-journées. Présentiel ou Visio.
Formation individuelle : 570 €HT Intra : 700€ HT (5 participants)
Inter 250€ HT/participants

Contactez-nous : 06 61 58 68 44
contact@catalyse-digitale.fr

Prospecter sur LinkedIn avec efficacité



ATELIER PRATIQUE

Méthode interactive

Toutes nos formations sont des ateliers permettant la mise en pratique immédiate des méthodes et outils proposés : Exercices et jeux de rôle (expérimentation – entraînement). Analyse de situations concrètes. Remise de supports, aide-mémoire.

Profil des participants

Indépendants, Entrepreneurs, Professions libérales, Dirigeants, Directeurs commerciaux, Commerciaux, Assistantes commerciales, Chargés de mission, Chargés de développement...

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalité, délais d'accès

10 jours après signature de la convention.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis en cours de formation, réalisation d'exercices pratiques.

Questionnaire de satisfaction
Attestation de fin de formation
Rdv de suivi post-formation



Organisme de formation enregistré sous le n° 84692072969.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser les fondamentaux de LinkedIn,
- Savoir identifier une cible et la contacter,
- Utiliser des outils d'automatisation,
- Transformer les contacts en prospects et en rendez-vous. Bonnes pratiques et erreurs courantes.

Programme de la formation

Connaître les fondamentaux de LinkedIn

- Comprendre le fonctionnement de LinkedIn et utiliser les principales fonctionnalités,
- Optimiser son profil,
- Pourquoi développer son réseau?
- Choisir son abonnement.

Préparation et organisation

- Identifier les différentes cibles,
- Définir le prospect idéal,
- Faire des filtres avancés sur LinkedIn,
- Rédiger des messages efficaces,
- Se fixer les objectifs à atteindre,
- Choisir des indicateurs de suivi.

Prospecter et lancer une campagne semi-automatisée

- Sélectionner les bons outils : présentation de plusieurs outils d'automatisation,
- Paramétrer une campagne de prospection,
- Organiser le suivi avec efficacité,
- Astuces et outils complémentaires

Durée : 3.5 heures ou 1 demi-journées. Présentiel ou Visio.
Formation individuelle : 570 €HT Intra : 700€ HT (5 participants)
Inter 250€ HT/participants

Contactez-nous : 06 61 58 68 44
contact@catalyse-digitale.fr

Animer sa page entreprise LinkedIn®



ATELIER PRATIQUE

Méthode interactive

Toutes nos formations sont des ateliers permettant la mise en pratique immédiate des méthodes et outils proposés : Exercices et jeux de rôle (expérimentation – entraînement). Analyse de situations concrètes. Remise de supports, aide-mémoire.

Profil des participants

Indépendants, Entrepreneurs, Professions libérales, Dirigeants, Directeurs commerciaux, Commerciaux, Assistantes commerciales, Chargés de mission, Chargés de développement...

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalité, délais d'accès

10 jours après signature de la convention.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis en cours de formation, réalisation d'exercices pratiques.

Questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation

Rdv de suivi post-formation



Organisme de formation enregistré sous le n° 84692072969.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Créer et optimiser une page entreprise,
- Connaître les règles de rédaction des posts et des articles,
- Mesurer et suivre l'audience de la page.

Programme de la formation

Connaître les fondamentaux de LinkedIn

- Comprendre les différences entre page et profil,
- Optimiser les aspects visuels : photos, bannière, média,
- Rédiger une bonne présentation, choisir ses hashtag et ses mots clefs,
- Compléter tous les champs utiles à l'attractivité de la page.

Animer sa page entreprise

- Règles de rédaction des posts et articles,
- Développer une stratégie de contenu,
- Préparer un programme de publication,
- Savoir quand et comment publier.

Développer l'audience de sa page

- Gérer et développer rapidement ses abonnés,
- Interagir : aimer, commenter, partager...
- Mesurer et suivre l'audience de sa page.

Organiser et structurer sa prospection commerciale



ATELIER PRATIQUE

Méthode interactive

Toutes nos formations sont des ateliers permettant la mise en pratique immédiate des méthodes et outils proposés : Exercices et jeux de rôle (expérimentation – entraînement). Analyse de situations concrètes. Remise de supports, aide-mémoire.

Profil des participants

Indépendants, Entrepreneurs, Professions libérales, Dirigeants, Directeurs commerciaux, Commerciaux, Assistantes commerciales, Chargés de mission, Chargés de développement...

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalité, délais d'accès

10 jours après signature de la convention.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis en cours de formation, réalisation d'exercices pratiques.

Questionnaire de satisfaction
Attestation de fin de formation
Rdv de suivi post-formation



Organisme de formation enregistré sous le n° 84692072969.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser les fondamentaux de la prospection commerciale,
- Créer un fichier de prospection,
- Mettre en œuvre un plan d'action,
- Utiliser les bons outils.

Programme de la formation

Bases et organisation

- Définir sa cible,
- Analyser l'existant,
- Benchmarker la concurrence,
- Constituer un fichier de prospection,
- Utiliser les bons outils.

Argumentation commerciale

- Connaître les attentes de sa cible,
- Identifier ses points forts,
- Présenter un point faible en point fort,
- Anticiper les objections,
- Argumenter et convaincre.

Plan d'actions commerciales

- Choisir le type d'actions en fonction de la cible et de ses objectifs : Approche directe et indirecte (e-mailing, réseaux sociaux, prospection téléphonique, réseautage, salons etc..),
- Exemple d'outils et de mises en œuvre,
- Planifier ses actions,
- Définir un pipeline,
- Suivre et évaluer ses résultats.

Durée : 7 heures ou 2 demi-journées. Présentiel ou Visio.
Formation individuelle : 870 €HT Intra : 1 300€ HT (5 participants)
Inter 350€ HT/participants

Contactez-nous : 06 61 58 68 44
contact@catalyse-digitale.fr

Réussir sa prospection téléphonique



ATELIER PRATIQUE

Méthode interactive

Toutes nos formations sont des ateliers permettant la mise en pratique immédiate des méthodes et outils proposés : Exercices et jeux de rôle (expérimentation – entraînement). Analyse de situations concrètes. Remise de supports, aide-mémoire.

Profil des participants

Indépendants, Entrepreneurs, Professions libérales, Dirigeants, Directeurs commerciaux, Commerciaux, Assistantes commerciales, Chargés de mission, Chargés de développement...

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalité, délais d'accès

10 jours après signature de la convention.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis en cours de formation, réalisation d'exercices pratiques.

Questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation

Rdv de suivi post-formation



Organisme de formation enregistré sous le n° 84692072969.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser les principales techniques de langage au téléphone,
- Rédiger un argumentaire téléphonique,
- Convaincre au téléphone pour décrocher un rendez-vous.

Programme de la formation

Appréhender et utiliser les techniques de communication adaptées au téléphone

- Se préparer mentalement,
- Personnaliser la relation téléphonique et compenser, l'absence physique : rythme, voix, intonation,
- Utiliser l'écoute active et la reformulation pour être en "phase" avec le client ou prospect,
- Bonnes pratiques et erreurs courantes.

Préparation et organisation

- Préparation du fichier : identifier les bonnes cibles,
- Définir le prospect idéal,
- Utiliser les bons outils de prospection,
- Planifier ses plages de prospection,
- Se fixer les objectifs à atteindre,
- Choisir des indicateurs de suivi.

Réussir un appel de prospection et la prise de rendez-vous

- Elaborer un argumentaire téléphonique,
- Franchir les barrages secrétaires,
- Susciter l'attention et l'intérêt de l'interlocuteur,
- Cadrer sa communication pour "vendre" le rendez-vous,
- Transformer une objection en opportunité,
- Clore de façon positive : reformuler, conclure.

Durée : 7 heures ou 2 demi-journées. Présentiel ou Visio
Formation individuelle : 870 €HT Intra : 1 300€ HT (5 participants)
Inter 350€ HT/participants

Contactez-nous : 06 61 58 68 44
contact@catalyse-digitale.fr

Maîtriser la relation client même en situation de conflit



ATELIER PRATIQUE

Méthode interactive

Toutes nos formations sont des ateliers permettant la mise en pratique immédiate des méthodes et outils proposés : Exercices et jeux de rôle (expérimentation – entraînement). Analyse de situations concrètes. Remise de supports, aide-mémoire.

Profil des participants

Indépendants, Entrepreneurs, Professions libérales, Dirigeants, Directeurs commerciaux, Commerciaux, Assistantes commerciales, Chargés de mission, Chargés de développement...

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalité, délais d'accès

10 jours après signature de la convention.

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis en cours de formation, réalisation d'exercices pratiques.

Questionnaire de satisfaction
Attestation de fin de formation
Rdv de suivi post-formation



Organisme de formation enregistré sous le n° 84692072969.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Objectifs de la formation

- Aligner les collaborateurs sur les bonnes pratiques en matière de relation client,
- Adapter son comportement en situation de conflit,
- Savoir désamorcer l'agressivité du client difficile,
- Accroître la fidélisation client par une gestion maîtrisée des situations conflictuelles.

Programme de la formation

Maîtriser les bonnes pratiques de la relation client :

- Acquérir un référentiel commun en matière de gestion de la relation client par téléphone,
- Approfondir les techniques de communication et s'entraîner à les mettre en pratique,
- L'écoute active et la reformulation pour être en « phase » avec l'interlocuteur,
- Les techniques d'expression orale qui permettront de compléter judicieusement l'absence physique.

Maîtriser la relation avec un client difficile

- Adapter son comportement en situation de conflit, gérer la tension et le stress,
- Identifier et partager les situations difficiles rencontrées en matière de relation client,
- Connaître son style de communication, ses attitudes assertives et non assertives,
- Repérer les ressources mobilisées dans les réussites,
- Gérer positivement les situations vécues difficiles.

Sortir d'une situation difficile, recréer la confiance

- Conclure un entretien tendu avec chaleur et courtoisie,
- Evaluer à froid le niveau de réussite de l'entretien.

Durée : 7 heures ou 2 demi-journées. Présentiel ou Visio.
Formation individuelle : 870 €HT Intra : 1 300€ HT (5 participants)
Inter 350€ HT/participants

Contactez-nous : 06 61 58 68 44
contact@catalyse-digitale.fr



28 Rue Louis Loucheur, 69009 Lyon

Tel : 06 61 58 68 44

Mail : contact@catalyse-digitale.fr

www.catalyse-digitale.fr

Organisme de formation enregistré
sous le n° 84692072969.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Qualiopi
processus certifié



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des
catégories d'actions suivantes :
Actions de formation