



CATALOGUE DE FORMATIONS

2022

Formations sur mesure

Spécialiste de la Relation et de la Satisfaction, l'institut de mesure Vitalis Group vous propose des formations sur mesure.

Vitalis
FORMATION

LE MOT DU DIRIGEANT

Investir dans la formation, c'est conjuguer au présent, mais aussi au futur, le souci des hommes et le souci des résultats. Cette vision de Philippe BLOCH, nous la partageons entièrement chez Vitalis Group.

Convaincus que la formation et l'accompagnement des équipes est un véritable cadeau, nous proposons aux entreprises un programme sur mesure pour accompagner la marque à progresser.

Que cela touche à l'expérience de marque, à la satisfaction, ou à la relation client, nous sommes engagés à vos côtés pour faire de la relation client un réel levier de croissance pour vous et vos équipes.

“ *La formation, c'est la garantie de faire grandir vos équipes, de fidéliser vos clients, et d'améliorer votre performance* ”



Chaque projet s'inscrit dans un contexte différent, et nécessite d'être pensé et écrit de manière unique pour vous. Afin de répondre pleinement à vos objectifs, nous vous proposons quelques fiches de formations thématiques ci-après. Cela permettra de vous faire une idée des formations que nous proposons en termes d'approche, de méthodologie et de philosophie.

Bonne lecture.

Carole BISBAU
Directeur Général de VITALIS GROUP



La philosophie des formations Vitalis Group c'est :



**UNE FORMATION EST
EFFICACE SI ELLE
DONNE ENVIE**



**LA FORME EST AU MOINS
AUSSI IMPORTANTE QUE
LE FOND**



**UNE FORMATION 100%
ADAPTEE EST
PERSONNALISEE**



**L'IMPACT DEPEND DE
LA QUALITE DU MIX
PEDAGOGIQUE**

Nos 6 ingrédients magiques :

1



**MAINTENIR UN CADRE
BIENVEILLANT**

2



**ANIMER DE FAÇON
DYNAMIQUE**

3



**FAIRE EVOLUER LES
COMPORTEMENTS**

4



**METTRE EN
RESPONSABILITE LES
APPRENANTS**

5



**DONNER LE COURAGE
DE SORTIR DE SA ZONE
DE CONFORT**

6



**DONNER DU FEEDBACK
EXIGEANT ET
CONSTRUCTIF**

FORMATION

Expérience client

Durée : 7H



Programme de formation

Matinée

- ✓ Qu'est ce que l'Expérience client ? (définition, enjeux, tendances et pratiques)
- ✓ Appréhender les attentes des clients en tenant compte de leurs besoins opérationnels et de leurs attentes émotionnelles
- ✓ Savoir utiliser les outils et ressources adéquates pour faire vivre une expérience mémorable au client

Après-midi

- ✓ Savoir répondre aux demandes avec une posture adaptée
- ✓ Savoir accueillir les réclamations

Modalités de formation



PUBLIC

- Directeur ou Responsable relation client, qualité
- Responsables projets clients
- Chefs de projets orientés clients



OBJECTIFS

- Implémenter un projet « Expérience client », en motivant les équipes
- Accompagner le processus de conduite du changement



PRE REQUIS

Aucun pré requis

Tarifs : à partir de 1320€ la formation

FORMATION LA VENTE « EMOTION »

Durée : 7H

Programme de formation

LES LEVIERS VERBAUX

- Savoir utiliser un vocabulaire personnalisé, riche, et valorisant
- Savoir apporter du rêve au client : lui raconter une histoire, l'histoire de la marque/du produit
- Savoir adapter son discours au profil client

LE LEVIERS NON VERBAUX

- Savoir adopter des attitude empathiques
- Savoir soigner ses attitudes non verbales
- Savoir favoriser les émotions positives en stimulant les sens du client (montrer, faire toucher le produit, le goûter etc.)
- Savoir apporter un confort d'achat au client et favoriser des émotions positives

Modalités de formation



PUBLIC

- Vendeur, vendeuse
- Conseiller, conseillère de vente
- Toute personne au contact de la clientèle au sein d'une enseigne



OBJECTIFS

- S'approprier des leviers pour apporter au client une expérience humaine, différenciante et mémorable
- Transformer des visiteurs en clients fidèles et conquis !



PRE REQUIS

Aucun pré requis

Tarifs : à partir de 1320€ la formation

TARIFS ET CONDITIONS D'ACCES

€ Tarifs :

Le tarifs de la journée de formation sont à partir de 1320 €. Les formations de ce catalogue sont personnalisées après analyse de votre besoin.

📅 Modalités et délais d'accès :

Demande de formation*



Analyse du besoin sous 15 jours (échange téléphonique, visio, ou physique)

Compte-rendu du brief par mail



Rédaction de la proposition complète sous 15 jours

Présentation client



Validation par le client avec date et rétroplanning

Lancement de l'action de formation



🔄 Méthodes mobilisées :

- Apports théoriques
- Pédagogie active
- Mises en situation réelle ou reconstituée

🎯 Modalités d'évaluation :

QCM de validation des acquis OU analyse d'une mise en situation par les formateurs référents de la formation.

👤 Accessibilité de la formation :

L'entreprise cliente est en charge de mettre à disposition des locaux adaptés aux besoins des participants.

L'ensemble de nos formations est accessible à toutes personnes atteintes de handicaps et à toute personne à besoins spécifiques. Pour toutes questions à ce propos, n'hésitez pas à contacter Camille BOUDIE à l'adresse suivante : cboudie@vitalisgroup.com



NOUS CONTACTER



05 62 72 43 35



56 boulevard de l'Embouchure
31200 TOULOUSE



cboudie@vitalisgroup.com

