



Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Concevoir une réponse réussie à un appel d'offre

Durée : 2 jours

OBJECTIFS

Analyser l'annonce et le cahier des charges
Préparer efficacement le dossier de réponse

PROGRAMME

Savoir interpréter le cahier des charges

- Identifier les différences entre appels d'offres publics et privés
- Repérer le groupe de décision
- Interpréter le cahier des charges pour mieux répondre
- Reconnaître les formes contractuelles

Décider ou non de répondre

- Récupérer le dossier de consultation
- Évaluer ses atouts, les risques et opportunités
- Les notions d'offre inacceptable, d'offre irrégulière et d'offre inappropriée

Détecter les facteurs d'attribution et les éléments de pondération

- Budget, technicité, développement durable...

Organiser la réponse et la structure de la proposition

- Elaborer une proposition ciblée
- Définir un plan en organisant avec méthode les étapes
- Choisir ses titres, identifier l'impact de ses écrits
- Hiérarchiser les informations

Elaborer le mémoire technique

- Apporter des informations pour valoriser la réponse
- Décrire les moyens humains, techniques et matériels attachés à la prestation

Mettre en place un process interne de contrôle de la proposition avant envoi

- Liste de contrôle de l'ensemble de l'envoi
- La préparation de la réponse (candidature et offre)
- Le risque d'irrecevabilité de la candidature





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Développement commercial et fidélisation du client

Durée : 2 jours

OBJECTIFS

Structurer sa démarche commerciale. Acquérir une méthodologie d'étapes permettant la concrétisation de ses objectifs de vente. Instaurer une relation commerciale durable basée sur la fidélité du client.

PROGRAMME

Module 1

Définition de sa stratégie commerciale

- Définir l'offre de services et sa plus-value : les éléments de description de l'activité de l'entreprise face à la concurrence
- Identifier ses besoins en supports
- Maîtriser les différentes actions de démarche/réponse : prospection, réseaux, contacts entrants...
- Contourner les obstacles et s'aguerrir

Elaboration des outils

- Pitch de présentation de son activité, ses services
- Les mots clés décrivant l'entreprise
- Identification des prospects, fiche découverte

L'atteinte des objectifs par organisation

- Organiser sa prospection
- Suivre ses clients et prospects par CRM
- Identifier et utiliser les différents réseaux

Module 2

Générer la satisfaction client

- Installer une relation de confiance durable avec les clients
- Valoriser le client par le questionnement
- Questionner le client pour découvrir son degré de satisfaction et de fidélité
- Apprendre à analyser la perception qu'ont les clients des points forts et des points faibles des différents services de l'entreprise
- Faciliter le dialogue pour diminuer l'insatisfaction : empathie, écoute active
- Utiliser la reformulation pour renforcer la qualité dans le dialogue
- Développer les ventes additives.





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

La démarche commerciale, de la prospection à la conclusion de la vente

Durée : 2 à 3 jours

OBJECTIFS

Structurer sa démarche commerciale. Acquérir une méthodologie d'étapes permettant la concrétisation de ses objectifs de vente. Organiser le suivi des devis et réponses clients.

PROGRAMME

Définition des différentes étapes de la vente

- Prendre contact
- Prendre connaissance du client : activité, méthodes...
- Identifier le besoin
- Susciter les besoins
- Elaborer une proposition
- Faire face aux objections
- Conclure la démarche

Définition de sa stratégie commerciale

- Définir l'offre de services et sa plus-value : les éléments de description de l'activité de l'entreprise face à la concurrence
- Identifier ses besoins en supports
- Maîtriser les différentes actions de démarche/réponse : prospection, réseaux, contacts entrants...
- Contourner les obstacles et s'aguerrir

Elaboration des outils

- Pitch de présentation de son activité, ses services
- Les mots clés décrivant l'entreprise
- Identification des prospects
- Fiche découverte

L'atteinte des objectifs par organisation

- Organiser sa prospection
- Suivre ses clients et prospects par CRM
- Identifier et utiliser les différents réseaux
- Anticiper sur l'avenir





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Le pilotage opérationnel de la rentabilité de son entreprise

Durée : 2 à 3 jours

OBJECTIFS

Acquérir les principes de base qui permettent de gérer une entreprise au quotidien.

Apprendre à construire son prévisionnel et analyser sa rentabilité.

Maîtriser le processus du calcul de la rentabilité d'un devis pour anticiper la situation comptable de son entreprise.

PROGRAMME

Différences entre administration et gestion d'une entreprise

Analyse des difficultés rencontrées

Projeter son entreprise dans l'avenir

- Principe de la construction d'un projet d'entreprise
- Définition des objectifs
- Détermination des moyens nécessaires à la réalisation d'un projet
- Méthode d'analyse de la rentabilité de l'entreprise

Piloter son entreprise

- Principe du tableau de bord de gestion
- Indicateurs à utiliser, leur pertinence
- Analyse d'une situation

Connaître son résultat à chaque instant

- Notion de résultat d'entreprise
- Résultat réel et résultat prévisionnel
- Résultat de trésorerie

Analyser la rentabilité des devis et des factures

- Critères d'analyse d'un devis ou d'une facture.
- Niveau de rentabilité d'un devis ou d'une facture.
- Répercussion d'une facture ou d'un devis sur le résultat de l'exercice

La simulation en gestion

Calculs permettant de mesurer l'influence des décisions sur le résultat de l'entreprise