

LES FORMATIONS APCM



ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE
LA COMMUNICATION ET DU MARKETING

Les incontournables de la relation clientèle

Spécialement conçu par Pierre Trudel

pour tous ceux qui sont en relation avec les clients
dans le domaine de la communication et du marketing

Des formations d'exception

Pour qui ?

- Employés en contact client au sein des agences,
- Médias, fournisseurs de service
- Employés impliqués dans la transaction
- Service clientèle,
- Spécialistes, professionnels, service média, conception, etc.

Pour quoi ?

En tant que professionnels, les spécialistes de la communication marketing souffrent souvent du syndrome de l'expert :

**« Les clients vont accepter mes idées, mes stratégies,
mes créations car elles sont les meilleures »**

Alors qu'avant tout, les clients souhaitent être accompagnés dans leur problématique, être écoutés et reconnus pour ce qu'ils sont et pour ce qu'ils croient.

Bénéfices :

À la fin des sessions les participants pourront :

- Identifier les dimensions du comportement de leur client
- Comprendre leurs propres caractéristiques, forces et faiblesses en interaction avec le client
- Utiliser une approche efficace à chacune des 4 étapes de l'interaction avec les clients
- Décoder les influenceurs, les décideurs et les partenaires
- Établir un plan d'action pour améliorer la performance
- Donner les clés pour s'adapter au client, exprimer son approche, valoriser le projet, exploiter les situations avec intelligence.

Comment

2 1/2 journées

Ateliers interactifs visant:

- La prise de conscience des différences de personnalités
- La découverte de principes de décodage
- La mise en contexte individuel
- Le développement d'un plan d'action

Contenu et déroulement de la formation

1ère action : ½ journée sur les profils de personnalités

- Comprendre ses caractéristiques
- Comprendre les autres
- Identifier comment le client achète :
 - ➔ exemples
 - Les clients qui recherchent de l'information achètent des produits ou services ayant fait leur preuve,
 - Les clients qui recherchent des résultats achètent des produits ou services nouveaux et uniques,
 - Les clients qui recherchent la confiance achètent des produits ou services traditionnels
 - Les clients qui recherchent le plaisir achètent des produits ou services impressionnants , recherchent

2ème action : 1 jour

Adapter son approche et son offre selon le profil de l'autre

- Comment convaincre et influencer chaque personnalité
- Organiser de façon appropriée le suivi des clients et des projets
- Apprendre à composer avec différents profils de décideurs
- Disposer des clés pour mobiliser l'équipe interne et externe

Cette formation comprend l'exploitation d'un profil psychométrique visant à reconnaître les caractéristiques de son comportement et la reconnaissance du comportement des autres par l'utilisation d'un questionnaire en ligne

Profil complet (30 pages) sur son comportement en relation client

Formateur

Pierre TRUDEL



*Pierre Trudel a été tour à tour, directeur marketing de Rona, VP d'agence de publicité, directeur d'agence de communication marketing intégrée, il est aussi enseignant à HEC Montréal en communication marketing intégrée (MBA), il est également expert en gestion de la relation client et du comportement du consommateur. Il a fait affaire avec succès dans les 10 provinces canadiennes et 46 états américains. Il dispose d'une forte expérience avec l'industrie des médias tant du côté client que du côté agence.

Formateur et conférencier inspirant totalement au fait des tendances et des mouvances, il apporte un contenu de qualité pratique, facile et efficace.

Pierre est associé principal Avantage Interaction Client
Ancien président de l'APCM,
Président CAPS Montréal (Canada association of professional speaker)

À quel coût ?

Grâce au partenariat d'Emploi-Québec vous pourriez* accéder à une subvention d'un montant de 50% sur les frais d'inscription relatifs au tarif «membre».

Coût normal des 2 1/2 journées par personne pour les non membres	600,00 \$
Coût négocié pour les membres de l'APCM en règle de leur membership	450,00 \$
Subvention éventuellement accordée par Emploi-Québec : 50% sur le tarif membre	-225,00 \$
Soit un coût final par personne pour les membres de l'APCM	225,00 \$
Soit un coût final pour les non membres	375,00 \$

Coût du profil psychométrique en plus : 180 dollars

Prochaines dates

LA RELATION CLIENTELE		FORMAT	PV NON MEMBRES	PV MEMBRE	ACCORD EMPLOI QUEBEC		
PIERRE TRUDEL	RELATION	2 1/2 J	600 \$	450 \$	À VALIDER	JANVIER	FÉVRIER
1ÈRE 1/2 JOURNÉE - RELATION CLIENT 1						11	16
2 ÈME 1/2 JOURNÉE - RELATION CLIENT 2						19	23

Vous souhaitez vous inscrire ?

Contactez Alexandra Giraudon à l'APCM au 1 (514) 842-5681 poste 223 : alexandra.giraudon@apcm.biz