Chambre de Métiers et de l'Artisanat GRAND EST

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Grand Est
5 Boulevard de la Défense
Espace Partenaires - 2ème étage - 57078 Metz Cedex 3
03 87 20 36 80 - www.cma-grandest.fr
contact@cma-grandest.fr - www.artisanat.fr

BIEN CONNAITRE SES CLIENTS

04ENR_FIP_BienConnaitreSesClients

Code(s) NSF : NC
Code CPF : NC

Décret n° 2004-1164 du 02 Novembre 2004 - N° SIRET : 130 028 012 00016
Numéro de Déclaration d'Activité 44570405157 enregistré auprès du Préfet de la Région Grand-Est
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Mise à jour : Mai 2024

METIERS D'ART ET DE CREATION

Public :

Tout public

Salariés
Demandeurs d'emploi
Chefs d'entreprise, conjoints collaborateurs, conjoints associés relevant du secteur des métiers d'art
Autre nous consulter

Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter pour étudier votre demande et les besoins en compensation si nécessaire : information disponible sur notre site internet CMA de Région Grand Est*/ou nous contacter

Niveau d'entrée / Prérequis :

Aucun

Statut :

Stagiaire de la formation professionnelle rémunéré ou non

Durée & accès :

14 heures de formation
soit 2 journées

Accès : dès les effectifs réunis et les conditions réalisées
Modalité d'inscription : se rapprocher des contacts en département.

Prochaines sessions :

Nous contacter

Objectif de qualification :

NC

Objectif pédagogique de la formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'analyser la situation de ses clients pour adapter une offre de produits à sa clientèle et développer ses ventes.

Compétences visées et résultats attendus :

- Mettre en place des outils d'analyse de la clientèle
- Détecter les clients potentiels aux profils similaires
- Analyser les besoins de ses clients
- Réaliser un questionnaire
- Créer des persona
- Développer une relation de confiance avec vos clients

PAS DE SESSION EN 2023

*Chemin d'accès : cma-grandest.fr

METIERS D'ART ET DE CREATION

Lieu de formation & contact :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement de la Marne :
68 boulevard Lundy
51086 REIMS Cedex
Tél. : 03.26.61.27.25
formation51@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement de la Meurthe-et-Moselle :
4 rue de la Vologne - 54520 LAXOU
Tél. : 03.83.95.60.59
formation54@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement des Vosges :
22 rue Léo Valentin - BP 21159
88060 EPINAL Cedex

7 rue Maurice Jeandon
88100 SAINT-DIE-DES-VOSGES
Tél. : 03.29.69.55.55
formation88@cma-grandest.fr

Contenu :

Valoriser son fichier client : outils et analyse
- Mettre en place des outils d'analyse de sa clientèle, créer et structurer un fichier efficace;
-Détecter des clients potentiels aux profils similaires.

Méthodologie d'analyse d'une base de données :
-Valoriser son fichier client : la segmentation;
- Exploiter son fichier, améliorer ses performances commerciales;
- Adapter l'activité au profil de clientèle.

Mieux connaître ses clients : création de personas
- Identifier la clientèle en créant des personas;
- Analyser ses clients potentiels;
- Dresser des profils types afin de construire une offre adaptée.

Réaliser et structurer un questionnaire:
- Les types de questionnaires;
- Analyser les résultats;
- Interpréter et prendre des décisions.

Organisation de la formation :

Formation en présentiel dans les établissements départementaux de la CMA de Région Grand Est.

Méthodes pédagogiques utilisées :

- Apports théoriques suivis de démonstrations.
- Exercices de travaux pratiques tout le long de la formation.
- Animation de groupe suivi d'échanges formateurs stagiaires avec un accompagnement personnalisé.
- Echange d'expériences.

Validation du parcours / Modalités d'évaluation :

- Positionnement à l'entrée de la formation
- Évaluation des acquis à la fin de la formation.
- Remise d'une attestation de suivi.
- Évaluation de la qualité perçue en fin de formation.

*Chemin d'accès : cma-grandest.fr

METIERS D'ART ET DE CREATION

Coût de la formation :

35€/H TTC par stagiaire

- Possibilité de prise en charge totale ou partielle du coût de la formation selon les règles définies par les dispositifs de financement existant (OPCO, FAFCEA, ...).

- Nous contacter

Equipements :

- Salle équipée de vidéoprojecteur et/ou de tableau blanc numérique interactif
- Accès WIFI

Participants :

15 Stagiaires maximum

Session ouverte à partir de 9 stagiaires

Pour plus de renseignements :

Référent / Contact Handicap - mail :

Information disponible sur notre site internet CMA de Région Grand Est* /ou nous contacter.

Débouchés

NC

Possibilité de poursuites d'études :

Des formations complémentaires et/ou transversales peuvent être proposées à l'issue de la formation, comme :
- Mettre en cohérence le fonds et la forme : 2 jours
- Développer et relancer sa créativité : existe-t-il une méthode ? : 2jours
- Communiquer sur les réseaux sociaux : 2 jours
- Bien communiquer sur Instagram : 1 jour

Qualification des formateurs :

Formateur professionnel qualifié dans le domaine de développement commercial spécialisé dans les métiers d'art.

Conditions générales de vente : à consulter en flashant ce code

Pour les équivalences et passerelles (cf : notre site internet ou nous contacter)

*Chemin d'accès : cma-grandest.fr