

2017 : Développer une démarche commerciale dans le travail protégé et adapté. Professionnaliser et développer sa posture commerciale (module 2)

Fiche technique

Secteur

Médico-social

Public

Encadrants en contact avec les clients, en particulier : moniteur principal, chef d'atelier, moniteur d'atelier, etc.

Durée

2 jours

Organisme de formation

☛ SOCIALYS

Date limite d'inscription

17/11/2017

Lieux & dates

☛ Groupe 1

Module 2 - lieu à venir

Le 30 novembre 2017

+ Le 1er décembre 2017

Interlocuteur Opcos Santé

Ana-Maria CESUR

ana-maria.cesur@unfaf.fr

04 91 14 05 49

Interlocuteur OF

Aurélien CONNAN

socialys@gmail.com

06 07 84 90 50

Contexte

Depuis plusieurs années, le secteur est traversé par une double tendance :

- ☛ d'une part, le soutien des acteurs publics lié à la mission sociale de ces établissements est en recul, ce qui conduit les établissements à rechercher davantage un auto-financement, grâce à leur production.
- ☛ d'autre part, alors que la mission de production devient vitale pour assurer la survie des établissements, les missions de productions traditionnelles sont touchées de plein fouet par les effets de la crise économique.

Pour les établissements, les enjeux sont cruciaux et complexes :

- ☛ Garantir la qualité des prestations fournies dans un contexte de concurrence mondialisée, et s'assurer de la satisfaction des clients
- ☛ Identifier de nouveaux secteurs d'activité porteurs adaptés aux capacités des publics accueillis et à leurs évolutions (vieillesse notamment).
- ☛ Promouvoir cette offre de services auprès de nouveaux clients. Il s'agit pour ces structures de concilier le modèle économique dans lequel elles doivent s'inscrire et les missions d'accompagnement social et médico-social d'un public qui évolue. Pour ce faire, elles doivent acquérir et développer de nouvelles compétences dans le domaine commercial.

Objectifs

- ☛ Permettre aux professionnels d'impulser une dynamique commerciale en impliquant l'ensemble des acteurs de l'association
- ☛ Concilier la stratégie commerciale avec les valeurs de l'association et l'accompagnement social ou médico-social
- ☛ Accompagner la professionnalisation des structures dans la relation client

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

Axée sur des exercices pratiques et des mises en situation, cette action de formation vise à professionnaliser les encadrants pour toutes les étapes de la relation clients.

Bâtir une offre commerciale

- ☛ La proposition commerciale (établir et présenter un devis)
- ☛ Le client : faire le lien entre le client et l'offre de services globale de l'établissement

➡ La qualité : suivre la prestation et la satisfaction du client

Négocier / mener un entretien de vente

➡ La posture : adopter la bonne posture face au client et adopter le bon savoir être en négociation

➡ La force de vente : renforcer la relation commerciale (développer un argumentaire) et présenter / valoriser son établissement

Diffuser une culture commerciale à ses équipes

➡ Identifier les besoins en compétences de son équipe

➡ L'état d'esprit commercial : impliquer son équipe dans la satisfaction client et transférer à son équipe la bonne attitude à adopter face à un client