



CATALOGUE DES FORMATIONS 2024



SOMMAIRE



01	QUI SOMMES-NOUS ?	/ 01
02	NOTRE POLITIQUE QUALITÉ	/ 04
03	NOS FORMATIONS PÉDAGOGIE ET RESSOURCES	/ 07
04	NOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE	/ 10
05	SATISFACTION CLIENTS	/ 13
06	MODULES ET PROGRAMMES DE FORMATIONS -> Relation Client et Commerciale -> Digital -> Management et Stratégie	/ 15
07	TARIFS DE NOS FORMATIONS	/ 29
08	MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS	/ 31





catalogue des formations

01



QUI SOMMES-NOUS ?



QUI SOMMES-NOUS ?

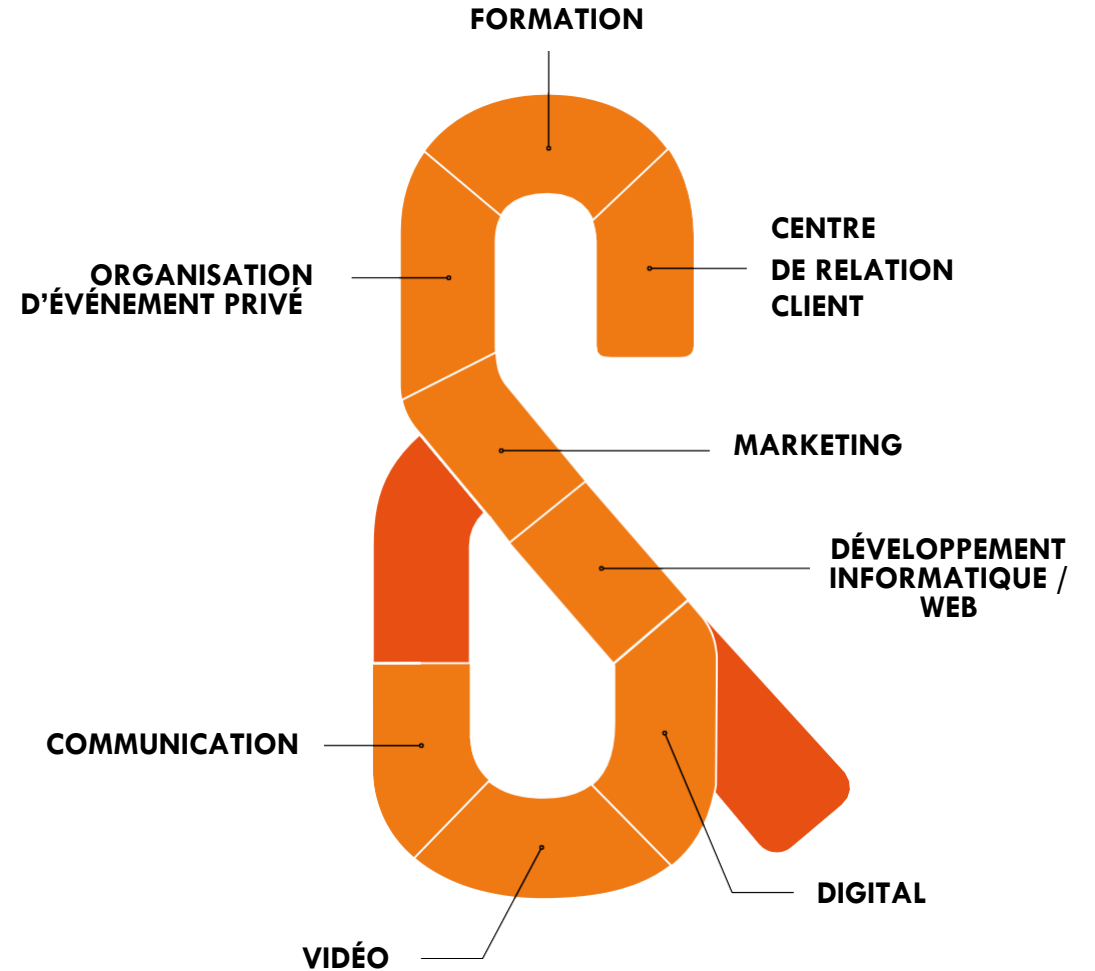
Say Tout Com est une agence de communication globale, made in Nouvelle Aquitaine, qui vous accompagne dans la création, la réalisation et le suivi de tous vos projets de relation client.



Une équipe de passionnés de la communication, aux compétences et aux métiers pluriels.

Pour vous, nous assemblons nos idées et nos savoir-faire de façon personnalisée. Chaque jour, nous imaginons les meilleures expériences pour aller à la rencontre de vos clients et construire avec eux une relation durable

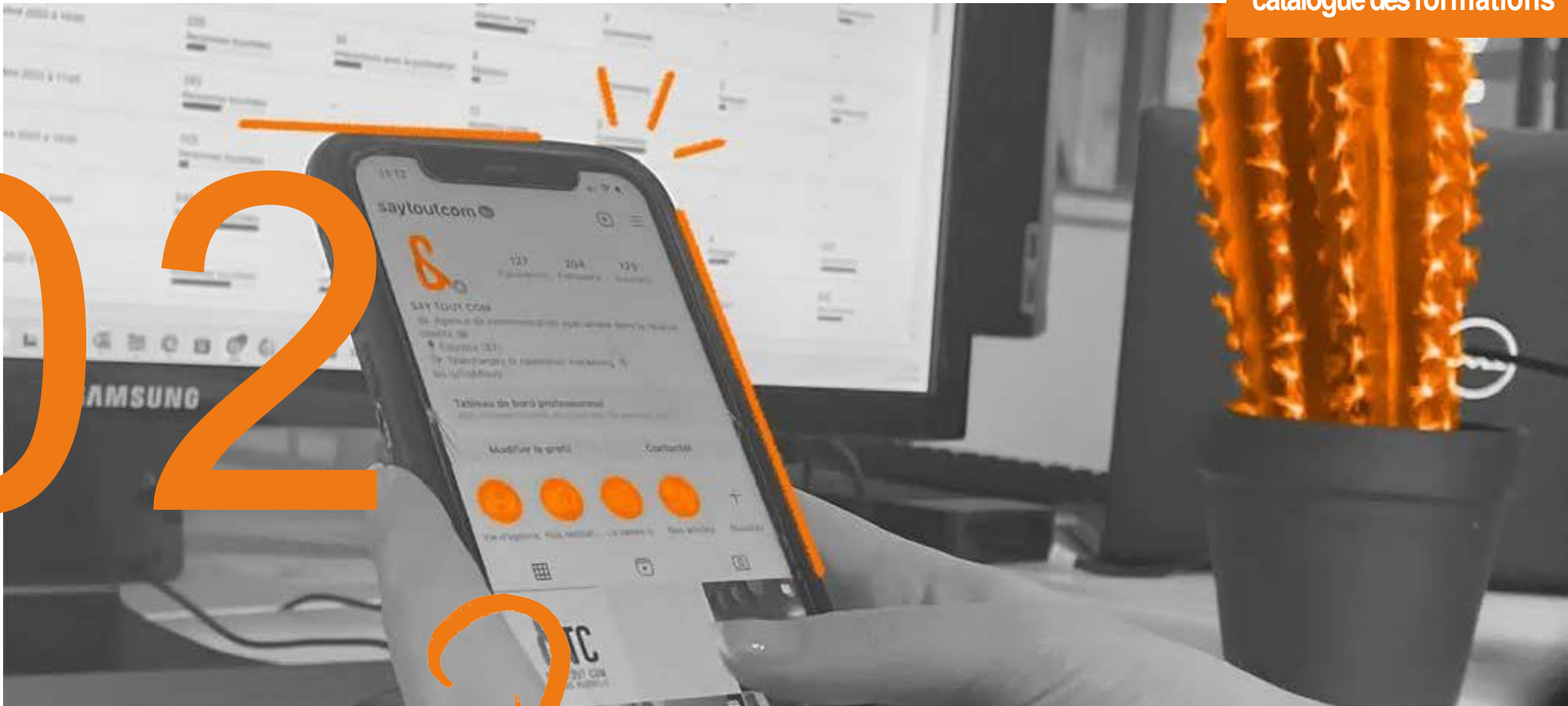
”





catalogue des formations

02



POLITIQUE QUALITÉ



Say tout com a été créé en 2008 dans le but de proposer des solutions de communication au travers de la RELATION CLIENT, le DIGITAL, le MARKETING et le GRAPHISME. Notre rôle et notre envie est d'accompagner et soutenir nos clients dans leurs projets et les développer.

Nous souhaitons apporter à nos clients :

- > Une écoute attentive à leurs besoins,
- > Notre professionnalisme et notre expérience dans la Relation Client,
- > Proposer des réponses adaptées avec des moyens humains,
- > Des propositions adéquates afin de valoriser leur image.

Pour continuer à satisfaire nos clients, nous définissons notre politique de la manière suivante :

- > Maintenir et continuer à développer la « Relation Client »,
- > Améliorer en continu la performance et la qualité des prestations,
- > Mettre en place un SMQ (Système de Management de la Qualité) en conformité avec la norme ISO 9001 V2015.

Le suivi du système qualité s'effectuera au travers d'audits, de réunions qualité périodiques, de revues de direction et du suivi d'indicateurs qualité en vigueur.

Au-delà du but de la démarche qualité qui est la satisfaction de nos clients, nous nous engageons à fournir les moyens et les ressources nécessaires pour la réalisation de cette politique et notamment la mise en place d'un système de management de la qualité visant à maintenir et à améliorer la qualité de nos services.

Tout en privilégiant un climat de travail favorable au travail d'équipe, au développement des compétences individuelles, à l'innovation, la créativité et propre à favoriser les initiatives personnelles.

Nous sommes tous garants de notre qualité de vie dans l'entreprise ainsi que de la qualité de nos prestations vis-à-vis de nos clients.

Merci à tous pour votre implication.





catalogue des formations

03





SAY TOUT COM propose des formations pour vous accompagner dans la Relation Client, le Digital et le Management en fonction de vos besoins et métiers.

Nous vous proposons des programmes adaptés à vos attentes.



Pédagogie

Transmettre nos pratiques et connaissances professionnelles pour faciliter votre Relation Client ou Managériale :

- > Supports adaptés
- > Cohérence et réalisme avec vos besoins journaliers :
cas pratiques
- > Débriefing et échange
- > Journée d'audit deux mois après la formation
(pour la Relation Client) afin d'évaluer vos acquis



Ressources mises à disposition

TECHNIQUES

Say Tout Com dispose de salles climatisées, équipées d'écran de projection, d'outils de visio et de paperboard pour plus d'interactivité. Les formateurs peuvent également se rendre au sein de votre société afin de réaliser la formation.

PÉDAGOGIQUES

Les formateurs sont présents tout au long de la formation et sont à l'écoute de vos besoins. Des exercices sont réalisés durant les formations





catalogue des formations

04



NOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE



Stéphane COMMERY

direction

s.commery@saytoutcom.com

05 55 05 56 20



Angélique THEISS

assistante administrative

a.theiss@saytoutcom.com

05 55 05 56 14

**Stéphane COMMERY****direction**Formateur en Management
et Stratégie Commerciale**Laurie FERRAGUT****community manager**

Formatrice aux Réseaux Sociaux

**Séverine PERRIN****chef de projet CRC**

Formatrice en Relation Client

**Géraldine PORCHERON****Responsable CRC**

Formatrice en Relation Client



catalogue des formations

05



SATISFACTION CLIENT

Nos chiffres-clés 2023

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue, avec la volonté de toujours répondre aux besoins et attentes des clients et stagiaires.

95%

Le taux de satisfaction globale

94%

sont satisfaits de la prestation du formateur

98%

Trouvent que le contenu est adapté

DESTAMPES
la palette qui vous transporte


COACHINGLAB & Partners
FABRIQUE DE PERFORMANCES


Imust


MACIEJOWSKI
SERVICES


À POËLE


Berger
Location


lb
HANDBALL


AVIA

Ils nous ont fait confiance en 2023



LES RETOURS DE NOS CLIENTS

Rien à dire, merci pour cette formation de qualité !

"Merci Séverine, c'était une chouette formation en votre compagnie"

*Efficacité des conseils de Géraldine.
Les supports clairs et adaptables à notre formation.
La bienveillance, l'adaptabilité et le professionnalisme de Géraldine*

Convivialité, langage adapté, acquisition d'éléments à mettre en œuvre sans délai et de façon concrète



06



MODULE ET PROGRAMME DE FORMATION



Contactez-nous pour caler un RDV téléphonique ou physique, qui nous permettra d'analyser vos besoins et de vous proposer un programme adapté.

Vous trouverez ci-après des programmes type de formation proposées et adaptés aux besoins spécifiques métiers.

Ces programmes peuvent être adaptés, modifiés, assemblés... Pour correspondre à vos besoins et vous permettre de suivre une formation sur-mesure.

Modalités d'évaluation

- ✓ Feuilles de présences
- ✓ Possibilité, avant le commencement de la formation, d'intégrer la société une demi-journée pour évaluer les compétences et la maîtrise des participants
- ✓ Pour les formations en Relation Client, nous prévoyons une journée d'audit à M+2 après la formation
- ✓ Évaluation et résultat de la formation

Validation

- ✓ Attestation de formation remise à la fin de la formation

NOS COMMERCIAUX SONT
ÉGALEMENT À VOTRE ÉCOUTE

Stéphane Commery
05 55 05 56 20

s.commery@saytoutcom.com

Grégoire DUCLOS
06 84 19 11 09

g.duclos@saytoutcom.com

Maryse IMBERT
06 78 19 15 70

m.imbert@saytoutcom.com

Sarah COMMERY
06 74 72 10 34

sarah.commery@saytoutcom.com





Relation client et commerciale

BON À SAVOIR

TOUS NIVEAUX

Nous adaptons nos programmes de formation selon les besoins et le niveau de compétences des apprenants

DURÉE

2 JOURS

excepté pour la formation « Coaching pour une meilleure relation client au téléphone » (à déterminer en fonction du profil des collaborateurs, de l'environnement de travail et des axes de travail fixés)



Journée d'audit avant
et après la formation



OPTIMISER SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

DÉVELOPPER LA FIDÉLISATION CLIENT

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS CLIENTS AU TÉLÉPHONE

PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE & OBTENIR DES RENDEZ-VOUS

PROSPECTER & VENDRE PAR TÉLÉPHONE

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

LES CLÉS DE LA RELATION CLIENT

COACHING POUR UNE MEILLEURE RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE



OPTIMISER SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur amené à réceptionner des appels téléphoniques de clients, fournisseurs, partenaires comme agent d'accueil, standardiste, conseiller service client, assistante administrative, assistance commerciale.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

OBJECTIF

- 01 Valoriser l'image de son entreprise par la qualité de son accueil téléphonique
- 02 Adopter une attitude relation client
- 03 Maîtriser les techniques de communication au téléphone
- 04 Adapter sa communication au profil et aux attentes de son interlocuteur





DÉVELOPPER LA FIDÉLISATION CLIENT

PUBLIC CONCERNÉ

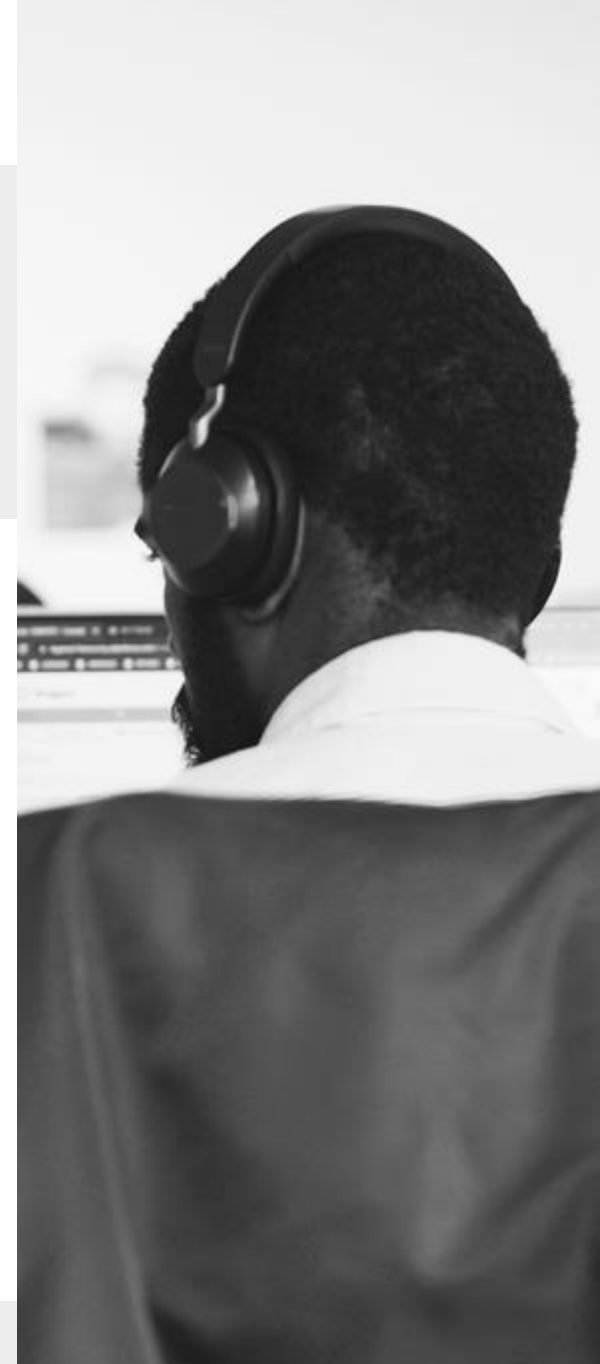
Assistant (e) commercial (e), commercial (e), chargé (e) de clientèle amené (e) à gérer des appels entrants, de la prise de commandes et de la vente additionnelle.

PRÉREQUIS

Expérience souhaitable en relation client.

OBJECTIF

- 01 Comprendre les notions de client et de relation client
- 02 Réussir les premiers instants au téléphone
- 03 Accueillir dans une relation de qualité de service
- 04 Maîtriser les techniques de la communication par téléphone
- 05 Qualifier pour assurer de la vente additionnelle
- 06 Argumenter et traiter les objections





RÉPONDRE AUX OBJECTIONS CLIENTS AU TÉLÉPHONE

PUBLIC CONCERNÉ

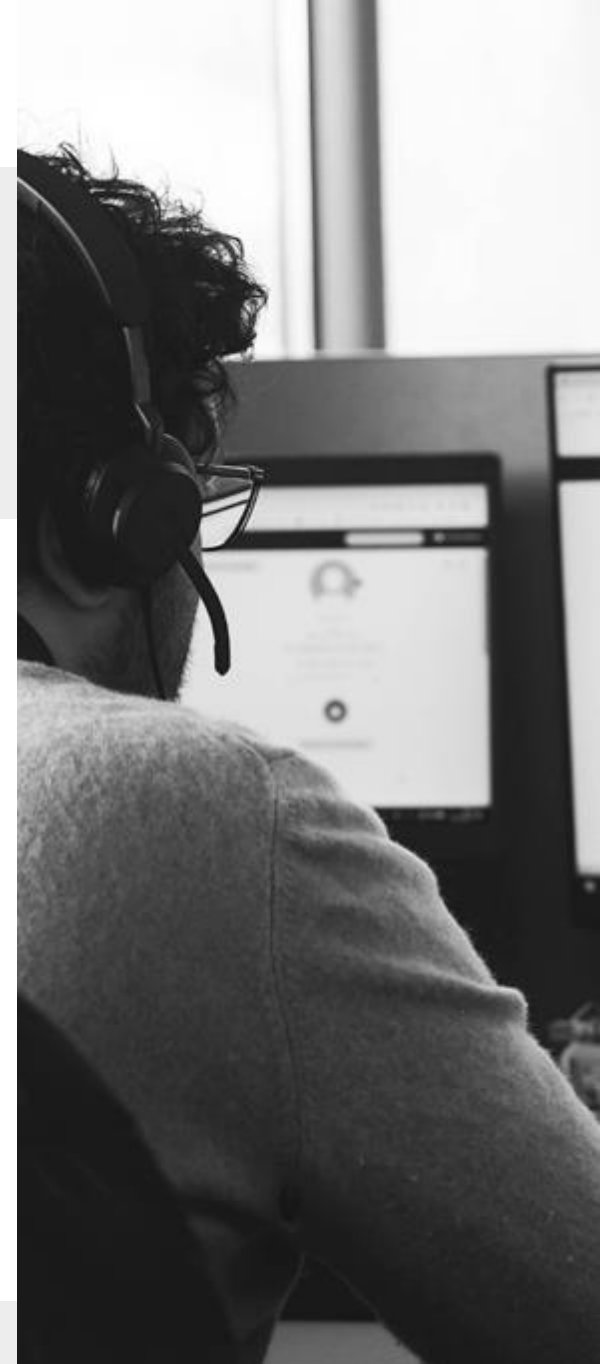
Personnes en relation téléphonique avec les clients externes et internes : assistantes commerciales, commerciaux sédentaires, conseillers service après-vente, conseillers service relation clientèle.

PRÉREQUIS

Première expérience en relation clientèle souhaitable.

OBJECTIF

- 01 Comprendre une objection
- 02 Evaluer et anticiper une objection
- 03 Entendre positivement une objection
- 04 Utiliser une objection comme levier
- 05 Savoir répondre à une objection
- 06 Faire d'une objection une force à l'adhésion





PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE ET OBTENIR DES RENDEZ-VOUS

PUBLIC CONCERNÉ

Personne amenée à faire de la prospection et à décrocher des rendez-vous par téléphone : Assistant (e) commercial (e), commercial (e), technico-commercial (e), chargé (e) d'affaire.

PRÉREQUIS

Appétence commerciale souhaitée.

OBJECTIF

- 01 Organiser sa démarche et son temps de prospection
- 02 Développer une communication efficace par téléphone
- 03 Obtenir des rendez-vous ciblés
- 04 Développer son portefeuille client





PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à vendre et à négocier auprès de clients ou de prospects par téléphone : commercial(e), technico-commercial(e), chargé(e) d'affaire.

PRÉREQUIS

Première expérience en relation clientèle souhaitable.

OBJECTIF

- 01** Maîtriser les techniques pour la création des outils (script téléphonique, argumentaire...)
- 02** Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouvelles commandes grâce à de bonnes techniques de vente, pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente, faire face aux objections sereinement
- 03** Développer une proximité positive avec les clients et prospects, transmettre une image professionnelle de l'entreprise
- 04** Prospecter, conseiller, vendre, relancer, fidéliser
- 05** Apprendre à gérer et solutionner des situations difficiles et des litiges
- 06** Transmettre et capitaliser les informations collectées pendant l'échange téléphonique





GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

PUBLIC CONCERNÉ

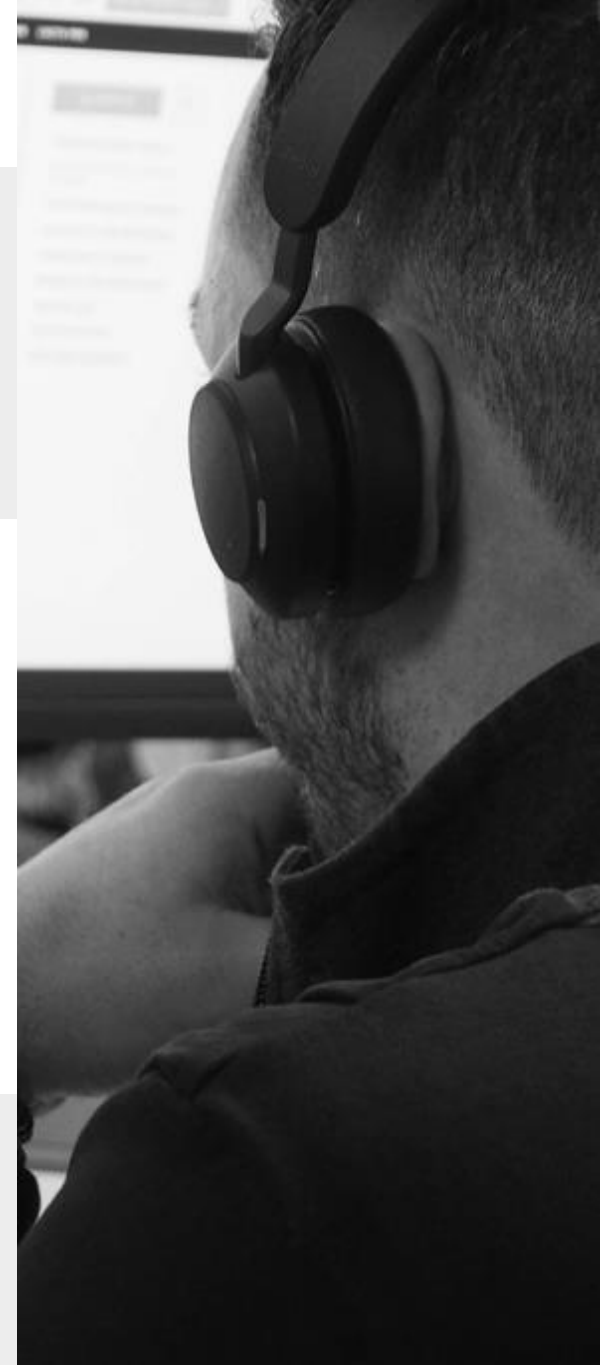
Toute personne en relation au téléphone avec les clients : standardiste, commercial (e), technico-commercial (e), chargé (e) d'affaire, chargé (e) de clientèle.

PRÉREQUIS

Maîtriser les techniques de la relation téléphonique

OBJECTIF

- 01 Gérer les rapports délicats d'une relation clientèle et/ou commerciale
- 02 Négocier en situation de crise
- 03 Repérer et désamorcer les tentatives de déstabilisation
- 04 Développer ses capacités de négociation





LES CLES DE LA RELATION CLIENT

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne développant une relation client au téléphone : standardiste, assistant (e) commercial (e), commercial (e), technico-commercial (e), chargé (e) d'affaire, chargé (e) de clientèle.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

OBJECTIF

- 01 Intégrer l'approche relation client à son activité métier
- 02 Décrypter la communication téléphonique
- 03 Maîtriser les étapes et les techniques de la communication téléphonique
- 04 Développer l'image, l'écoute active, le dialogue, la fidélisation
- 05 Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfiques pour ses clients





COACHING POUR UNE MEILLEURE RELATION CLIENT AU TELEPHONE

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne développant une relation client au téléphone : standardiste, assistant (e) commercial (e), commercial (e), technico-commercial(e), chargé (e) d'affaire, chargé (e) de clientèle.

PRÉREQUIS

Première expérience en relation clientèle souhaitable.

OBJECTIF

- 01 Placer le client au coeur de la relation commerciale au téléphone
- 02 Guider l'amélioration de la structure de l'appel vers une démarche proactive
- 03 Accompagner les collaborateurs dans l'efficacité et la réussite des appels vers une satisfaction client
- 04 Donner du sens aux objectifs et aux actions



DIGITAL

OBJECTIF

Permettre aux équipes de gagner en efficacité et en performance

DURÉE

A partir de 4 Jours. *Selon niveau*

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires

PROGRAMME

- 01 Réseaux Sociaux : pourquoi les utiliser ?
- 02 Savoir utiliser Facebook
- 03 Savoir utiliser Instagram
- 04 Savoir utiliser LinkedIn
- 05 Les bonnes pratiques
- 06 Conseils et idées
- 07 Questions diverses





MANAGEMENT

OBJECTIF

Permettre aux équipes de gagner en efficacité et en performance

DURÉE

A partir de 4 Jours. *Selon niveau*

PRÉREQUIS

Bases commerciales - Poste de manager

BON À SAVOIR

Nous adaptons nos programmes de formation selon les besoins et le niveau de compétences des apprenants



PROGRAMME

- 01 Mieux se connaître : mon rôle de manager
- 02 Piloter et engager en collectif et en individuel
- 03 Ma posture de Coach
- 04 Animer des pôles d'entraînement collaborateurs
- 05 Aller plus loin, se coordonner pour performer



catalogue des formations

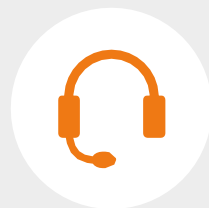
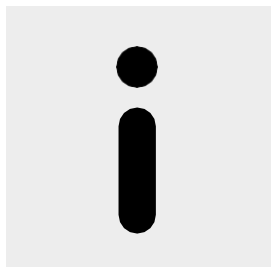
07



TARIFS DE NOS FORMATIONS

Tarif évolutif en fonction du choix de la formation et de ses modules ainsi que du nombre de jour(s) passé(s).

Formation en distanciel possible après analyse, nous consulter.



FORMATION RELATION CLIENT
à partir de 850€ / jour



FORMATION DIGITAL
à partir de 850€ / jour



FORMATION MANAGEMENT ET STRATÉGIE
à partir de 850€ / jour



08



MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS



Pour vos demandes de formation, contactez nous par mail à

formation@saytoutcom.com

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures.

Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes. Nous vous préciserons également les objectifs, les compétences acquises et les sources de financement possibles. Si la formation nécessite des prérequis, nous nous assurerons également que vous les remplissiez par un audit téléphonique. Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du ou des stagiaires, du formateur ou selon notre/votre planning, le délai pour la mise en place de la formation est compris entre 1 et 3 mois.



Accès aux personnes en situation de handicap ?

Si vous avez besoin d'adaptation spécifique, merci de nous contacter.



&AY tout COM

2 Rue Louis Blériot
Parc OCEALIM
87270 COUZEIX

Tel : 05 55 05 56 56

Mail : contact@saytoutcom.com

DEMANDE DE FORMATION

formation@saytoutcom.com

www.saytoutcom.com

**NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE
NOUS CONTACTER**

