

# Koréliance

Expert de la Relation Client

Relation client à distance et  
optimisation des services clients



Optimisation des performances  
Commerciales



Optimisation des performances  
Individuelles et collectives



« *Rapprochons les distances....* »

BioMérieux, Carrefour, Canal+, Gras Savoye, Casino, Castorama, Groupe E-Laser (Galeries Lafayette), Dariane, Trace One, Lycos Europe, Madeleine Bijou, Go-voyage, France Télécom, CGU assurances, Norwich Union, Altédia Cofeg (Société Générale, La Poste, Club Med, France Boissons, FNAC, Véolia...), MAAF, ATLAS, MAIF, Gan, CL Médical, Liberty TV, Sweetcom, Novartis, Vivétic, The Phone House, Opcalia IDF, La MAAF, Mediapost, AMITEL, Sigma Informatique, LANDAUER Europe, Orange, PMU, ...



## Extrait CATALOGUE FORMATIONS Intra-entreprises

ADP GSI,  
Biomérieux,  
Carrefour, Canal+,  
Gras Savoye,  
Casino,  
Castorama,  
Camieg (EDF-  
GDF), Dariane,  
Trace One, Lycos  
Europe,  
Madeleine Bijou,  
Go-voyage, France  
Télécom, CGU  
assurances,  
Norwich Union,  
Altédia Cogef  
Société Générale,  
La Poste, Club  
Med, France  
Boissons, FNAC,  
Lafarge Béton,  
Véolia...)MAIF,  
Gan ,CL Médical,  
Sweetcom,  
Casatherm,  
Learning Tree  
International, Anil,  
Biomérieux,  
Opcalia IDF,  
Médiapost,  
Amitel,  
LANDAUER  
Europe, Sigma  
Informatique, ,  
Centres ATLAS  
(MAAF Assurances  
...) Orange, PMU,  
Canal+ Overseas...

Cabinet conseil spécialisé dans la création et l'optimisation des centres de Contacts depuis plus de 17 ans, Koréliance a développé un pôle formation totalement dédié à la relation Client Multimédia, l'optimisation des structures et des ressources RH des services clients et des centres de contacts.

### ➤ **Koréliance - La Formation Intra-entreprises spécialisée dans la Relation Client à distance et le management opérationnel des Services Clients**

**Koréliance Formations**, organise ses activités autour de 3 axes majeurs :

- Relation client à distance et l'optimisation des services client
- Relation Client et optimisation des performances Commerciales
- Formations RH - Optimisation des performances Individuelles et collectives

### ➤ **Nos Consultants**

Chacun a acquis une expérience de l'Entreprise et de ses contraintes lui permettant une vision pragmatique des problèmes rencontrés au quotidien par nos clients. Tous sont issus du monde des centres de contacts et ont eu à mettre en œuvre les outils de Management et de gestion de la Relation Client à Distance qui forment l'ossature de leurs interventions.

### ➤ **Nos valeurs**

- Ambition de résultat,
- Partage de l'objectif et des valeurs de l'entreprise.
- Engagement à transférer du savoir-faire et à favoriser l'autonomie des collaborateurs.
- Recherche permanente de valeur ajoutée à chacune des phases du projet.





# Relation Client et optimisation des performances Commerciales



## Notre ambition

Développer et optimiser avec vous, l'efficacité managériale et commerciale de votre Force de Vente...Ceci implique une mise en œuvre harmonieuse de **4 leviers indissociables**

### Efficacité de la Relation Client

« Pour des clients satisfaits et donc fidélisés... »

#### « Développer et améliorer la relation entre le client et le vendeur »

Le Client, plus que jamais, se trouve placé au cœur de la démarche commerciale.

Il est vital pour l'Entreprise de faire de chaque collaborateur un véritable acteur de cette relation. La démultiplication des sources d'information, l'exacerbation de la concurrence, la multiplication des offres produits, transforment en profondeur le client. L'entreprise doit reconsidérer ses relations avec sa clientèle, se donner les moyens de la conquérir, la mobiliser et la fidéliser. KORELIANCE appuie l'entreprise dans une politique de fidélisation passant par l'optimisation des relations entre elle et son client.

##### Prestations :

- Accompagnement sur le terrain;
- Diagnostics, audits ;
- Conception de méthodes, d'outils et de contenus de formation ;
- Animation de formation.

### Efficacité dans l'animation des équipes

« Pour une force de vente compétente et motivée... »

#### « Bâtir une identité, la faire vivre et progresser »

##### L'animation des équipes commerciales

Passer du rôle de Chef à celui de manager-coach., éveilleur et développeur de talents. Savoir concilier nécessités de production et épanouissement des compétences. Toute entreprise se trouve un jour confrontée à des évolutions rapides et fortes de son environnement : marchés, attentes des clients, concurrence, technologies ; A elle d'adapter en permanence l'organisation, les compétences, le mode de fonctionnement des équipes commerciales. **La qualité du Management est alors un facteur essentiel de l'efficacité.**

##### Prestations :

- Audits du management
- Formation au management des hommes, des équipes, des projets (méthodes, comportements, systèmes);
- Conseil en management et conduite du changement; Team-building ; Coaching;
- Mise en place de systèmes d'appréciation;
- Mise en place de "Baromètres" du Management (mesure périodique de l'efficacité)

### Efficacité dans le pilotage des résultats

« Pour des objectifs largement atteints »

#### « Maîtriser l'action et lui conférer un sens »

##### Pilotage des Performances commerciales

Parmi les principaux enjeux pour l'Entreprise: assurer une réactivité totale de son organisation commerciale, être armée pour répondre à chaque mouvement de fond : fusion, regroupement... susceptible de modifier en profondeur les règles du jeu.

Regroupements des entités commerciales, systèmes d'information de plus en plus performants, ces nouveaux paramètres bouleversent les organisations et le métier des commerciaux.

Notre mission : aider les entreprises à imaginer et mettre en œuvre les actions permettant d'optimiser leur productivité

##### Prestations :

- Conseil, accompagnement ; Diagnostics, audits ;
- Conception de méthodes, d'outils et de contenus de formation ;
- Animation de formation.

### Efficacité de votre organisation

« Pour une structure pleinement opérationnelle.. »

#### « Se donner les moyens de réussir »

##### L'organisation commerciale

Détecter les potentialités d'amélioration des performances, créer les outils, convaincre et accompagner les individus. Pour cela, Koréliance intègre la culture de l'Entreprise, le profil des collaborateurs, dans l'optique d'ajuster sa démarche aux individus. ,

L'entreprise est confrontée en permanence à la nécessité de faire évoluer sa structure commerciale :

Adapter celle-ci aux nouvelles potentialités du marché ;

- Détecter les réserves de performances internes (productivité, qualité,)
- Optimiser la « Relation Client »

**Champs d'intervention :** KORELIANCE intervient comme Conseil en élaboration de nouvelles Organisations et comme Partenaire de leur mise en œuvre.

##### Moyens :

- Une équipe de consultants confirmés, issus de l'Entreprise,
- Des méthodologies intégrant toutes les dimensions de l'Organisation (structures, process, systèmes d'information, politiques RH)
- Un rythme d'intervention adapté aux objectifs et aux contraintes propres à l'entreprise.

## Nos domaines d'expertise...

Formation, animation et accompagnement de forces de vente en B2C et B2B. Formation au Management de proximité. Accompagnement à l'évolution des structures commerciales et managériales. Création et optimisation des outils et process commerciaux Audit qualitatif de la relation client Recrutement des forces de ventes (commerciaux et management)...



## FORMATIONS RELATION CLIENT COMMERCIALES Catalogue INTRA

### Management des Hommes et des Equipes

#### Les fondamentaux

1. Les principes du management opérationnel
2. Les outils du manager- Accompagnement, réunions et entretiens
3. Les outils de l'efficacité managériale
4. Réussir dans ses nouvelles fonctions de responsable
5. Le manager et le recrutement
6. Développer le niveau de compétence de ses équipes

#### Manager en situation complexe

7. Management des conflits
8. Gestion des équipes à distance
9. Gestion des personnalités difficiles

#### Motiver, animer et organiser ses équipes

10. Management situationnel
11. Management de Projet
12. Les outils du pilotage des résultats - tableaux de bord et indicateurs

### Management Commercial

13. Rôles et missions du chef des ventes
14. Coacher ses commerciaux
15. Animer des réunions commerciales productives
16. Entretien périodique d'évaluation des commerciaux
17. Motiver et animer son équipe commerciale
18. Les règles d'or du management commercial
19. Du Plan Marketing au PAC
20. Segmenter ses marchés et ses clients
21. Mesurer la satisfaction de vos clients
22. Les secrets pour stimuler l'engagement des commerciaux
23. Les leviers du management commercial performant

### Vente et Négociation

#### Formation des commerciaux- Développement personnel et efficacité commerciale

24. Animer et développer les ventes en magasin
25. Assertivité pour les commerciaux –Gestion des situations difficiles.
26. Développer son efficacité commerciale grâce à l'AT et à la PNL
27. La stratégie du questionnement- cerner les attentes et mobiles clients
28. La gestion des objections
29. Pratiquer l'écoute active pour les commerciaux
30. Les techniques d'argumentation efficaces
31. Savoir conclure
32. Les fondamentaux de la négociation commerciale
33. Commerciaux- Les erreurs à ne surtout pas commettre

#### Formation des commerciaux- Fondamentaux

34. Entraînement intensif à la négociation commerciale
35. Faire face aux clients difficiles et s'affirmer.
36. Les règles d'or pour défendre son prix et ses marges
37. Proposer et vendre des services à valeur ajoutée.
38. Réussir ses entretiens de vente.

### **Les incontournables de la vente et de la négociation**

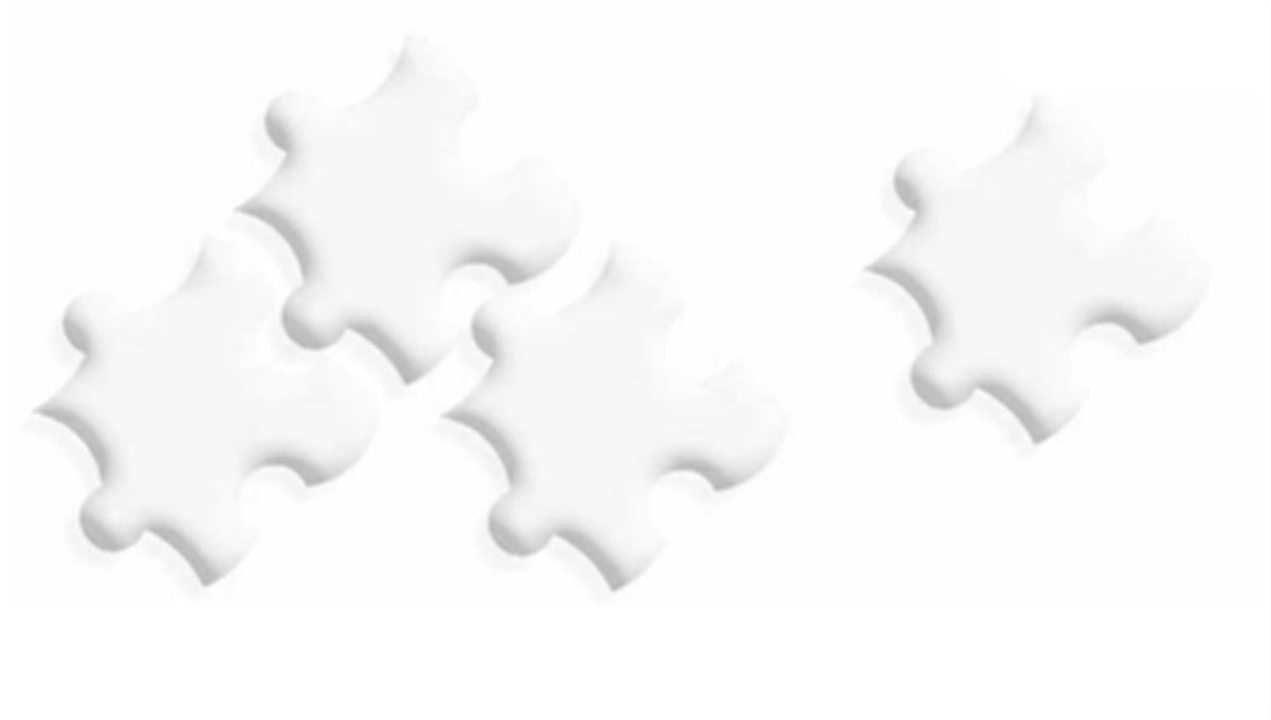
- 39. Formation aux métiers de la vente
- 40. Les 6 étapes des négociations gagnantes
- 41. Les clés de la vente pour non spécialistes

### **Impact personnel pour vendre plus**

- 42. S'affirmer face aux clients difficiles
- 43. Mieux se connaître pour mieux vendre et négocier
- 44. Utiliser la PNL pour convaincre un client
- 45. Améliorer ses performances commerciales grâce aux techniques du théâtre
- 46. Faire la différence par sa force de conviction et son image

### **Relation client et téléphone**

- 47. Former les techniciens à la Relation Client.
- 48. Techniques de fidélisation des clients
- 49. Développer ses performances commerciales au téléphone (Ateliers pratiques)
- 50. Prospection par téléphone (Ateliers pratiques)
- 51. Vendre par téléphone (Ateliers pratiques)



## RESSOURCES HUMAINES

### Développement Personnel et Communication

1. S'affirmer dans son quotidien professionnel
2. Améliorer son estime de soi (AT)
3. Développer une meilleure connaissance de soi et des autres
4. Mieux gérer son temps pour gagner en efficacité
5. Animer une réunion
6. Ecouter pour mieux communiquer
7. Communiquer à l'oral et à l'écrit
8. Assertivité et Leadership
9. Développer son influence et son efficacité personnelle au quotidien
10. Prise de notes et communication écrite...
11. Gestion du Stress pour améliorer ses performances
12. Gestion et désamorçage des situations difficiles
13. Soigner le relationnel

### Management

14. Accroître la Cohésion d'Equipe
15. Motivation d'Equipe
16. Utiliser la PNL pour convaincre un collaborateur
17. Conduite de Réunion
18. Conduite des Entretien Evaluation Fin d'Année

### Marketing / Vente

19. Marketing - Etudes de marché...
20. Organisation et Gestion de Salons...

### Ingénierie Pédagogique-

21. Formation formateur Niveaux 1,2 et 3 (Fondamentaux, Perfectionnement, approfondissement) Cycle long
22. Les fondamentaux de la formation d'adultes, commencer à animer
23. Concevoir une action de formation efficace
24. Animer une formation; Les techniques pédagogiques et la gestion du groupe

### Gestion

25. Analyse des Coûts
26. Lecture et analyse de bilan
27. Budgets prévisionnels...

### Langues (En France, à l'étranger)

28. Français, Anglais, Espagnol, Italien, Russe...
29. Langue usuelle, langue spécialisée
30. Cours particuliers, cours de groupe
31. Face à face, visioconférence, téléphone, multimédia ;

### Back office

32. Bureautique / Conception Web / P.A.O.
33. Word, Excel, Access, Open Office, Photoshop, Illustrator, Gimp, X-press,
34. InDesign, Windows, Internet...
35. Création de sites Web, Flash, Dreamweaver, Internet Explorer, Outlook,
36. Mozilla, Thunderbird...



# Koréliance

Expert de la Relation Client

Conseil en création et  
optimisation des services clients



Relation Client Commerciale



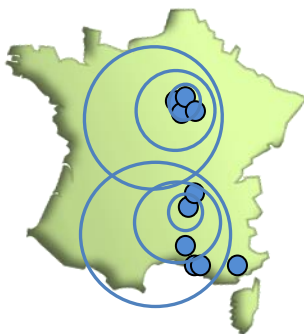
Téléphone : 09 5207 7804

Téléphone : 01 4569 8446    [contact@koreliance.com](mailto:contact@koreliance.com)    [www.koreliance.com](http://www.koreliance.com)

Optimisation des performances  
Individuelles et Collectives



[contact@koreliance-formations.fr](mailto:contact@koreliance-formations.fr)    [www.koreliance-formations.fr](http://www.koreliance-formations.fr)



## INFORMEZ-VOUS !

« *Rapprochons les distances...* »