

# COMMERCIALISER LES SERVICES D'UNE STRUCTURE DE SERVICE À LA PERSONNE - A DISTANCE

## Contenu pédagogique

- Présentation du formateur, des stagiaires ainsi que du contenu et des objectifs de la formation
- Le Service à la Personne : définition, services, enjeux, acteurs, perspectives d'évolutions
- Typologies de clients : quel service pour quelle clientèle, différentes catégories de clients (SONCAS), différence entre décisionnaire et bénéficiaire
- Connaissance de sa structure, de ses spécificités et de ses atouts par rapport aux autres acteurs du marché
- Maîtriser et faire évoluer son offre de services : activités, tarifs, durées...
- Vendre un service : argumentaire de vente, traitement des objections, assurer le suivi du client
- Les différents moyens de vendre : téléphone, mail, message, entretien physique, salons...
- Bilan de fin de formation, Questions/Réponses, Axes d'améliorations
- Bilan individuel téléphonique si besoin

## Organismes et lieux de formation

- **LS FORMATION** E-learning

### OBJECTIF

- Répondre aux besoins des clients par rapport à leur service concerné (maintien à domicile, entretien du domicile, garde d'enfants, jardinage)
- Maîtriser les techniques de vente en fonction du client - Savoir gér...

### PUBLIC CONCERNÉ

Personnel administratif/encadrant d'une structure de service à la personne

### PRÉ-REQUIS

Être personnel administratif/encadrant d'une structure de service à la personne

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel à distance via Visio Conférence : Théorie, discussions de groupe, travail inter-session, retour d'expériences, travaux de groupe, mises en situations...

### DURÉE

21.00h

