

ACEE | CONCEPT

PROGRAMME DE
FORMATION

PERSONAE
FIDÉLISEZ VOS CLIENTS

Présentation des formations

Créée en 2017, Ace Concept est initialement spécialisé dans la formation aux outils et applications disponibles dans les abonnements MICROSOFT 365 (Word, Excel, Outlook, OneDrive, Teams, Sharepoint...) et la mise en conformité RGPD

ACE Concept s'est aujourd'hui entouré de formateurs spécialistes dans leur domaines, pour vous proposer un catalogue de formations étoffé et personnalisable selon vos besoins et objectifs de montées en compétences (performances managériales, internet, réseaux sociaux, techniques de ventes..)

Equipe pédagogique

- Marine GERVASONI : Gérante et formatrice
- Anne BARBAGGIO : Référente pédagogique

ACE Concept s'est entouré de formateurs experts dans leur domaine ; eux même gérant de leur propre structure afin de ne jamais perdre de vue les réalités auxquelles sont confrontées les entreprises au quotidien.

Accessibilité

Notre organisme de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation d'handicap sous réserve d'un entretien préalable.

Pour savoir quelles mesures mettre en place, la première chose que nous faisons est de demander à la personne en situation de handicap quels sont ses besoins et de l'écouter, car chaque cas est unique.

La prise en compte du handicap sera donc de voir au cas par cas et de manière individualisée, en amont de la formation la faisabilité, afin de satisfaire au mieux la personne en situation de handicap.

Si nous sommes dans l'incapacité d'accueillir la personne en présentiel dans de bonnes conditions, nous pourrons lui proposer des cours en distanciels, sinon, nous l'orienterions vers un autre organisme et/ou lui proposerons pour information notre **REPertoire DES PARTENAIRES SPÉCIFIQUEMENT CONCERNÉS PAR L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS**

Exemple :

- Agefiph,
- Cap Emploi,
- Sameth,
- Fiphfp,
- MdpH,
- Etc.

Coordonnées du référent handicap :

Marine GERVASONI : 06 52 66 52 89

www.ace-concept.fr

NOTRE ACCOMPAGNEMENT DE A à Z

SUIVI ADMINISTRATIF ET DELAIS D'ACCES



AVANT L'ENTREE EN FORMATION

PREMIER ENTRETIEN :

- Analyse des besoins
- Définition des objectifs recherchés
- Problématiques
- Détermination des dates de sessions

VALIDATION D'INSCRIPTION :

- Bulletin d'inscription en ligne
- Convention de formation
- CGV
- Fiche Programme



A LA FIN DE LA FORMATION

A LA FIN :

- Tour de table et bilan de la formation
- Remise Attestation de fin de formation
- Remise Questionnaire d'évaluation à chaud

3 MOIS APRES :

- Envoi Questionnaire d'évaluation à froid

1



2

EN FORMATION

A L'ENTRÉE :

- Tour de table, présentations et programme
- Remise Livret d'accueil et RI
- Remise Attestation d'entrée en formation
- Présentation Feuille d'émargement

PENDANT :

- Théorie et pratique
- Diffusion de Power Points
- Evaluations tout au long de la formation
- Exercices pratiques, QCM,

3



Contact service administratif

contact@ace-concept.fr

09.78.80.22.13



PERSONAE : BOOSTER VOTRE VISIBILITÉ ET FIDÉLISER VOS CLIENTS

DESCRIPTION

Durée

21 heures (3 jours)

Tarif/Stagiaire - Inter

1890€ HT - 2268€ TTC

Tarif - Intra

Sur devis

Modalités

Présentiel / Distanciel

Pour qui?

Pour les professionnels qui souhaitent gagner en productivité et visibilité

Prérequis

Aucun

Matériel

Ordinateur avec connexion internet

Evaluation

A l'entrée, en cours et en fin de formation (BI / BF / QCM, etc.)

Travaux à réaliser

Après chaque apport théorique, mise en application de la manipulation par exercices pratiques

Délais d'accès

30 jours minimum entre la demande et l'organisation et accord de prise en charge s'il y'a lieu

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les besoins et attentes de vos clients
- Comprendre la psychologie des clients
- Créer des Personae efficaces
- Etablir une communication adaptées à chaque personae
- Développer des partenariats stratégiques
- Proposer des produits et services adaptés
- Impliquer l'ensemble de l'équipe

PROGRAMME

Introduction au concept de Personae

- Définitions et objectifs/ Importance des Personae pour les entreprises
- Personae VS. cibles marketing traditionnelles
- Différents types de Personae et exemples concrets

Identifier les besoins et attentes de vos clients

- Etude de marché
- Analyse des comportements d'achat/ Evaluation des besoins et problématiques
- Identification des opportunités/ Priorisation des attentes client

Comprendre la psychologie des clients

- Base de la psychologie des consommateurs
- Motivations, émotions, désirs
- Biais cognitifs et heuristiques

Créer des Personae efficaces

Etablir une communication adaptée à chaque personae

- Adapter votre message
- Choisir les bons canaux de communication / Créer un calendrier de communication
- Utiliser les réseaux sociaux et les Ads pour vos personae

Développer des partenariats stratégiques

- Identifier des partenaires potentiels et évaluer les synergies avec vos personae
- Créer des offres communes / Organiser des évènements conjoints

Proposer des produits et services adaptés

- Concevoir des offres en fonction des personae
- Elaborer des prix attractifs
- Créer des packs et promotions ciblées