

PROGRAMME FORMATION À LA GESTION DE CLIENTÈLE ET SYSTÈME DE RÉSERVATION

Durée :

2 jour soit 14 heures.

Modalité d'accès :

Sur entretien d'admission.

Délais d'accès :

14 jours.

Public :

Toute personne amenée à gérer un centre de remise en forme.

Pré-requis :

Savoir lire et parler en français

Intervenant :

GAETANO SIBIONE

Qualification :

- Master 2 en management et gestion des entreprises.
- Spécialisé en outils digitaux et marketing digital ainsi que dans la technique de vente.

Tarif :

Sur devis

A partir de

600 euros/ personne / jour

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Connaître l'ensemble des fonctionnalités de gestion
- Gérer les encaissements et notamment les normes SEPA
- Gérer l'outil de réservation afin d'optimiser le taux de remplissage.

Contenu pédagogique :

Module 1 : La gestion et l'organisation du centre de remise en forme :

Missions et obligations réglementaires

Sécurisation des données, règles légales et RGPD.

- La loi de finance antip fraude TVA.
- Les bases de la sécurisation de données informatiques et les règles RGPD.
- La création de compte utilisateur et gestion de profil

Module 2 : La gestion de membres :

Fiche membre, gestion des catégories membre et des historiques

- Création, modification, suppression des différentes fiches (prospects, clients, essais)
- La modification et création des catégories de membre.

L'utilisation des historiques et la gestion des basculements de catégorie.

Module 3 : Les offres commerciales :

Vente, encaissement et facturation

- Techniques de présentation des offres commerciales
- Création et modification de l'offre commerciale
- Création de facture, d'avoir.
- Intégration et compréhension des mentions légales.

Contact :



insform13@gmail.com

04 90 42 27 97

Démarche et méthodes pédagogiques :

- **Pédagogie de la découverte et démarche déductive**

- Méthodes :

- **participative**, basée sur le questionnement des participants
- **active, centrée sur l'apprenant qui « agit »**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.

Techniques et outil:

Alternance des techniques suivantes : **brefs exposés, exercices d'application, quizz, mises en situation, études de cas, brainstorming...**

Remise d'un support pédagogique

Modalité d'évaluation

- Questionnaire de connaissance initial
- Évaluation formative en cours de module, à l'issue de chaque séquence de formation
- Questionnaire de connaissance final
- Évaluation de la satisfaction, à chaud et à froid sous 4 mois.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap PSH :

Accessible aux PSH, pour optimiser la qualité de notre prise en charge, les personnes en situation de handicap sont invitées à nous en informer dès la prise de contact, en nous précisant la nature du handicap.

Contactez notre référent handicap Mme Daoudi Fatima : insform13@gmail.com ou au 07 82 62 73 87.

Modalité de suivi :

- Évaluation de la satisfaction, à chaud et à froid sous 4 mois.
- Embarquement par rencontre en cas de formation présentielle prévue dans les conditions de votre contrat de formation.
- Questionnaire de suivi et d'insertion professionnel à 4 mois.

Indicateurs de performance du programme :

- ❖ Nombre de stagiaires qui ont suivi ce programme de formation : **2**
- ❖ Taux d'abandon : **0 %**
- ❖ Taux de satisfaction : **100 %**
- ❖ Taux de recommandation : **100 %**

*Ces indicateurs sont calculés et établis pour la formation mentionné dans ce programme et ne concerne que cette dernière.

Avis stagiaires :

100 % des stagiaires sont satisfait de la formation.

100% des stagiaire recommande la formation.

*Indicateurs calculés selon les réponses à notre questionnaire de satisfaction.

*Question : êtes vous satisfait de votre formation : OUI / NON

*Question : recommandez-vous la formation : OUI/NON