

PROGRAMME DE FORMATION · PACK-COMMERCIAL

Pack commercial et relation client

Prospection, devis et propositions, relances clients.

DURÉE

7 heures

FORMAT

Intra (formation équipe) ou session inter, en présentiel ou en visio

HORAIRES

9 h à 12 h 30 et 13 h 30 à 17 h

EFFECTIF

Intra : 3 à 8 participants (10 maximum avec supplément). Session inter : 4 à 10 en visio, 4 à 12 en salle

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Identifier les usages pertinents de l'IA dans son métier et choisir l'outil adapté.
- Préparer un rendez-vous avec une note de contexte, des questions de découverte et un suivi.
- Produire une proposition commerciale structurée et contrôlée à partir de notes de rendez-vous.
- Produire des e-mails et une séquence de relance adaptés au ton de l'entreprise.
- Traiter de bout en bout un dossier réel de son entreprise.
- Définir les règles d'usage et les points de contrôle applicables à son activité.

À qui s'adresse cette formation

Dirigeants, commerciaux, technico-commerciaux, assistants commerciaux et ADV de TPE et PME, tous secteurs.

Prérequis

Aucun prérequis en IA. Maîtrise de base d'un ordinateur, une adresse e-mail active. Chaque participant apporte 2 ou 3 documents réels de son activité, anonymisés si nécessaire.

Programme détaillé

MODULE 01	Panorama du métier et choix des outils Cartographie des usages de l'IA dans la fonction commerciale (prospection, avant-vente, administration des ventes, relation client), données clients et RGPD, comparaison des outils sur un cas réel. Objectif du module : Identifier les usages pertinents de l'IA dans son métier et choisir l'outil adapté.	1 h 00
MODULE 02	Préparation de rendez-vous et prospection (COM-04) Appliqué à la prospection : préparer un rendez-vous avec une note de contexte vérifiée, une trame de découverte, puis un compte rendu avec les prochaines étapes. Déroulé : démonstration commentée, pratique sur les documents apportés par le participant, formalisation d'un prompt réutilisable. Objectif du module : Préparer un rendez-vous avec une note de contexte, des questions de découverte et un suivi.	1 h 30
MODULE 03	Devis et propositions commerciales (COM-01) Appliqué à l'avant-vente : transformer des notes de rendez-vous en proposition commerciale structurée, options et conditions, contrôle des prix avant envoi. Déroulé : démonstration commentée, pratique sur les documents apportés par le participant, formalisation d'un prompt réutilisable. Objectif du module : Produire une proposition commerciale structurée et contrôlée à partir de notes de rendez-vous.	1 h 30

MODULE 04	E-mails et relances clients (COM-02) Appliqué au suivi client : réponses aux demandes, séquence de relance en trois temps, modèles au ton de l'entreprise. Déroulé : démonstration commentée, pratique sur les documents apportés par le participant, formalisation d'un prompt réutilisable. Objectif du module : Produire des e-mails et une séquence de relance adaptés au ton de l'entreprise.	1 h 30
MODULE 05	Atelier : un dossier réel du participant Chaque participant traite un dossier qu'il a apporté, du premier prompt au document exploitable, puis le restitue au groupe. Cas pratique noté. Objectif du module : Traiter de bout en bout un dossier réel de son entreprise.	1 h 00
MODULE 06	Limites, règles d'usage et évaluation des acquis Ce que l'IA ne doit pas décider : aucun prix, aucune remise ni aucun engagement contractuel n'est envoyé sans validation. Données clients et prospects traitées dans le respect du RGPD, règles d'usage, évaluation des acquis et plan de progression individuel. Objectif du module : Définir les règles d'usage et les points de contrôle applicables à son activité.	0 h 30

Durée totale : 7 heures.

Ce pack est un exemple de journée sur mesure prête à l'emploi. En intra, les trois modules peuvent être remplacés par d'autres modules de la bibliothèque (80-BIBLIOTHEQUE-MODULES), choisis au diagnostic flash. La durée, la structure et le prix restent identiques.

Notre approche

Le programme est bâti sur trois tâches du métier. La pratique se fait sur les documents réels apportés par les participants, pas sur des exemples génériques.

Méthodes et moyens pédagogiques

- 20 % d'apports courts, 40 % de démonstrations commentées, 40 % de pratique sur les documents réels des participants.
- Tour de table d'ouverture pour ajuster le rythme et les exemples au niveau de chacun.
- Support de formation, fiches méthodes et pack de prompts remis à chaque participant.
- Présentiel : vidéoprojecteur, connexion internet et partage de connexion de secours.
- Visio : partage d'écran, travaux en sous-groupes.

Suivi après la formation

Point d'ancrage à 30 jours, en visio, pour vérifier la mise en pratique et lever les blocages.

Modalités d'évaluation

- Avant : questionnaire de positionnement et recueil des tâches chronophages, en ligne (lien transmis par e-mail).
- Pendant : vérification des acquis à l'issue de chaque module.
- Fin de formation : cas pratique noté lors de l'atelier du module 05, sur grille d'évaluation individuelle.
- Après : questionnaire de satisfaction à chaud (lien transmis par e-mail), puis questionnaire à froid à 3 mois.
- Sanction : attestation individuelle de fin de formation. Formation non certifiante, non enregistrée au RNCP ni au RS.

Tarif

FORMATION ÉQUIPE, JOURNÉE

1590 € HT

par groupe de 3 à 8 participants, 90 € HT par participant supplémentaire (10 maximum).

SESSION INTER, JOURNÉE

490 € HT

par personne en visio, 590 € HT en salle.

Ce que le prix comprend

Compris : animation par le formateur, support de formation, pack de prompts réutilisables, attestation de fin de formation, point d'ancrage à 30 jours. Non compris : abonnements aux outils d'IA, déplacement intra hors Loire et Haute-Loire (80 € HT par jour), location de salle pour un intra hors des locaux du client (refacturée au réel).

Prise en charge possible via notre organisme partenaire certifié. La demande doit être déposée au moins 15 jours avant le démarrage.



Inscription et délai d'accès

Inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant le démarrage, sous réserve de places disponibles. Avec prise en charge : demande à déposer au moins 15 jours avant le démarrage. Devis, programme détaillé et convention de formation fournis sur demande. Aucune inscription n'est refusée sur un critère discriminatoire.

Lieu

- Intra : dans les locaux du client.
- Session inter : salle louée à Saint-Étienne ou au Puy-en-Velay (adresse dans la convocation), ou en visio.

Financement

Financement direct par l'entreprise (plan de développement des compétences) ou par le bénéficiaire. Prise en charge possible via notre organisme partenaire certifié. La demande doit être déposée au moins 15 jours avant le démarrage.

Formateurs

Jorge Cardoso, Président de MarketFrame SAS, formateur en IA générative appliquée aux TPE et PME. Formation de formateur « Créer et développer une activité de formation professionnelle », 105 h, LiveMentor, 2026. Certificate of Completion, Anthropic Academy, 2026.

Rafaël Colasberna, Directeur général de MarketFrame SAS, formateur en IA générative appliquée aux TPE et PME, spécialisé vente, marketing et relation client. Pratique quotidienne de Claude en production. Claude 101, Anthropic Academy, 2026.

Le formateur de chaque session est indiqué dans la convocation.

Accessibilité et handicap

Toute situation de handicap est étudiée avec notre référent handicap, Jorge Cardoso (contact@marketframe.fr, 06 26 75 01 28), avant l'inscription, afin de définir les adaptations nécessaires ou une orientation vers un partenaire adapté (AGEFIPH, Cap Emploi). Les supports sont adaptables : police 18 pt minimum, contrastes élevés, compatibilité avec les lecteurs d'écran. L'accessibilité du lieu de formation est vérifiée au cas par cas.

Réclamations

Toute réclamation peut être adressée à contact@marketframe.fr ou par courrier au siège. Accusé de réception sous 5 jours ouvrés, réponse motivée sous 15 jours ouvrés.

Contact

contact@marketframe.fr

06 26 75 01 28

marketframe.ai

MarketFrame SAS au capital de 3 000 €, 199 Impasse de Beaurende, 43110 Aurec-sur-Loire. RCS Le Puy-en-Velay 101 918 902, SIRET 101 918 902 00012, TVA FR1101918902. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84430389243 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes.

Version du programme : 2.0, 19 octobre 2026.

MarketFrame SAS au capital de 3 000 €, 199 Impasse de Beaurende, 43110 Aurec-sur-Loire. RCS Le Puy-en-Velay 101 918 902, SIRET 101 918 902 00012, TVA FR1101918902. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84430389243 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes.

PACK-COMMERCIAL · Version du programme : 2.0, 19 octobre 2026.