

CV Formatrice – NG Formations
Consultante en Vente, Management,
Communication et Développement Professionnel
25 ans d'expérience...

Quelques EXPERIENCES SPECIFIQUES

(De 2000 à 2015)

« Techniques de Vente »

+

**« Management des équipes de vente »,
« Vente par téléphone »,
Et « Relation Client »**

GRANDE DISTRIBUTION :

(Déploiement National de Stratégie Commerciale de l'Enseigne)

IKEA France :

- « Gérer les réclamations clients »
- « Manager ses équipes de vente »
- « Ambition Client : développer un vrai savoir-faire commercial »

METRO :

- « Techniques de vente »
- « Relation Client »
- « Management des ventes »
- « Ambition Client : développer un vrai savoir-faire commercial »

CARREFOUR :

- « Relation Client »
- « Ambition Client : développer un vrai savoir-faire commercial »

CRENO S.A. & Impex :

- « Techniques de Vente »
- « Phoning et Prise de rendez-vous »
- « Booster sa Relation Clients » (formation de toutes les équipes du Siège – Direction, Managers, Collaborateurs)

SAN MARINA :

- « Manager ses équipes de vente »
- « Identifier les profils clients –Méthode des couleurs- »

- « Booster ses ventes »

GEANT CASINO :

- « Ambition Client : développer un vrai savoir-faire commercial »

LECLERC :

- « Techniques de vente »
- « Gérer les clients difficiles »
- « Développer ses ventes »

PICARD :

- « Gérer les réclamations clients »

C&A :

- « Ambition Client : développer un vrai savoir-faire commercial »
- « Accueil et Relation Client »
- « Gérer les clients difficiles »
- « Développer ses ventes »

BANQUE CHAIX (Vaucluse, Gard & Bouches du Rhône):

- « Phoning et prise de rendez-vous par téléphone »
- « L'Entretien Annuel d'Evolution et d'Objectifs»

Stages inter-entreprises

(Environ 10 stages par an depuis plus de 15 ans)

- « Techniques de Vente »
- « Téléphone : 1^{er} Outil Commercial »
- « Accueil physique et téléphonique »
- « Phoning et Prise de Rendez-vous »,
- « Bien traiter les appels téléphoniques »
- « Gérer les situations délicates au téléphone »...

Négociateurs Immobiliers (Vaucluse) :

- « Téléphone : 1^{er} outil commercial » (environ 50 négociateurs formés)

Hôtellerie/Restauration (différents hôtels restaurants) :

- « Accueil des clients et Pratique du téléphone »

Groupement d'experts comptables du Vaucluse :

- « Relation Clientèle en Cabinet d'expertise comptable »

GMSI Carpentras :

- « Accueil physique et téléphonique »

VIGITEL (plate-forme téléphonique de télésurveillance) :

- « Garder son calme dans ses relations téléphoniques avec les clients de VIGITEL » (tout le personnel de la plate forme téléphonique)

AFICEA :

- « Accueil téléphonique ».

DIPLÔMES et Formations :

- **Licenciée en Psychologie Sociale** (1986 - Paris)
- **Maîtrise de Psychologie Sociale** (1987 - Paris)
- **Certificat de Psychologie du Travail (C.N.A.M.** - Conservatoire National des Arts et Métiers – 1988 -Paris)
- **Formation de formateurs** (1991 - Université d'Avignon)
- **Formation à la création d'entreprise** (1996 – Avignon)