

# Marie Dominique PICCOT

Formatrice – Consultante en Relations Clients – Management

Certifiée CCP1 & CCP2 – Auditrice QUALIOPi



## DOMAINES D' ACTIONS

- **Relations Clients**
  - Prospection commerciale, argumentaires, gestion de la RC
  - Accueil (*téléphonique, physique*)
  - Rédaction des offres commerciales, Réponses aux appels d'offres (*Candidature, Dossier technique, DUME...*)
  - Tableaux de bord commerciaux
  - Traitement des réclamations écrites et téléphoniques (*situations difficiles, incivilités...*)
  - Relances (*devis, factures...*)
  
- **Management**
  - Manager une équipe au quotidien
  - Manager par processus
  - Manager en mode projet
  - Manager en transversal
  
- **Environnement de la Formation Professionnelle**
  - Formation de Formateur Professionnel d'Adultes
  - Auditrice QUALIOPi des prestataires de formation professionnelles (*Certifiée AFNOR Certification*)
  - Ingénierie de formation
  - Ingénierie de certification

## ▪ Consultante Relation Clients externalisée

- Élaboration et participation à la stratégie relation clientèle (*priorités, budget, moyens...*) et détermination des plans d'actions annuels
- Animation de l'équipe commerciale
- Élaboration et évolution des procédures qualité de service clientèle et contrôle de leur application

## REFERENCES

**Organismes de formation :** MERAS-NETWORK, Educaskills & Formaskills, Néopro Formation 5.0, STUDI, Royer Robin Associés, CNFPT, Emergence.comm

## De nombreuses entreprises en formation et Relation clients:

A.C.M (O.P.H Montpellier Métropole), Transports de l'Agglomération de Montpellier, Carsat L.R, D.R.S.M Occitanie, A.R.S Occitanie, C.P.A.M de l'Hérault, U.R.S.S.A.F Occitanie, GOZOKI, Maison Tino, Caf du Gard, G.I.H.P, B.R.L, MEDTECH,, La Générale du Solaire...