SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

L'ADHÉRENT EN SPSTI : SES MYSTÈRES, SES CROYANCES ET SES ATTENTES

Webinaire-conférence : qui sont les adhérents, ce qu'ils attendent, ce que chacun peut y faire

Qui sont vraiment vos adhérents, qu'attendent-ils du service ? Deux heures sur les logiques d'offres, sur ce qui relève de la cotisation ou de la facture, et sur le rôle de chacun dans la qualité de la relation. Le fil rouge : trois adhérents types, de la très petite entreprise au grand groupe.

LE FIL ROUGE

Trois adhérents types, un artisan, une PME, un grand groupe : ce qu'ils attendent, ce qu'ils croient, ce qu'on leur doit.

1	2	3	4
Qui est l'adhérent ?	Les logiques d'offres	L'affaire de tous	Questions et réponses
SONDAGE	CAS COMMENTÉ	QUIZ EN DIRECT	ÉCHANGES

Objectifs À l'issue du webinaire, les participants savent :

- dire qui sont les adhérents de leur SPSTI et ce qu'ils attendent du service ;
- comprendre les logiques d'offres : socle, complémentaire, spécifique ;
- distinguer ce qui relève de la cotisation de ce qui se facture ;
- mesurer le rôle de chacun, quel que soit son métier, dans la qualité de la relation à l'adhérent.

INFORMATIONS

Public
Tout collaborateur en SPSTI.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- En distanciel : 150 € HT par participant
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
Séminaire distanciel.

Méthodes pédagogiques
- Apports structurés et interactifs
- Exemples commentés en direct
- Sondages et questions-réponses

Méthodes d'évaluation
- Évaluation par quiz en direct
- Questionnaire de satisfaction

Accessibilité
Webinaire accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (DEUX HEURES) EV002

1 L'adhérent : qui est-il, qu'attend-il de nous ?

- Le tissu des adhérents d'un SPSTI : très petites entreprises, PME, grandes entreprises, des attentes et des réalités très différentes.
- Le parcours adhérent, de l'adhésion au renouvellement : les moments de vérité où se joue la confiance.
- Ce que les adhérents perçoivent de nous : chaque contact compte, quel que soit le métier.

SONDAGE — **Ce qu'ils disent de nous.** L'auditoire choisit les trois phrases qu'il entend le plus souvent.

2 Les logiques d'offres : comprendre ce que nous proposons

- Offre socle, offre complémentaire, offre spécifique (L. 4622-9-1) : ce que la loi du 2 août 2021 a structuré.
- Ce qui relève de la cotisation (L. 4622-6) et ce qui se facture : les repères pour répondre juste.
- Présenter simplement la valeur du service : ce que l'adhérent y gagne concrètement.

CAS COMMENTÉ — **Cotisation ou facture ?** Cinq demandes d'adhérents commentées en direct.

3 La communication à l'adhérent : l'affaire de tous

- La posture de service à chaque point de contact : accueil, visites, interventions, échanges téléphoniques et écrits.
- Savoir orienter : à qui renvoyer une demande, une réclamation, un besoin détecté chez un adhérent.
- Faire remonter ce que l'on entend.

QUIZ EN DIRECT — **Que répondre ?** Quatre questions d'adhérents, quatre réponses à choisir, puis questions et réponses.

Un programme évolutif : le contenu de ce webinaire s'ajuste en fonction de l'actualité du secteur et en fonction de l'auditoire. La trame présentée ici peut donc évoluer d'une session à l'autre.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, du début à la fin.

Des échanges en direct
Sondages, exemples commentés et questions-réponses rythment les deux heures.

Des intervenants du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Un contenu à jour
Chaque session intègre l'actualité du secteur et s'adapte à son auditoire.

Pour en savoir plus, contactez-nous : +33 1 84 20 20 84 ou formation@sst-conseil.fr · spst-formation.fr