

TECHNICIENS : DEVELOPPER SA POSTURE COMMERCIALE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir des connaissances commerciales et une posture efficace dans le cadre de la relation client, pour renforcer la dynamique de satisfaction du client.

PUBLIC CONCERNE

Techniciens

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉREQUIS

Absence de prérequis

LIEU DE FORMATION

Formation inter-entreprises : Strasbourg

Formation intra-entreprise : dans les locaux du client

DUREE

14 heures, soit 2 jours

DATES DE FORMATION

En inter-entreprise : le lundi et le mardi de la quatrième semaine de chaque mois

En intra-entreprise : dates à définir ensemble

FORMATEUR / FORMATRICE

Formateur / formatrice expert(e) dans le domaine de la vente

METHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation présentielle ou **formation mixte** alternant du présentiel et du distanciel ou **formation à distance**

Méthodes actives avec mises en situation/exercices pratiques/jeux de rôle/travaux en sous- groupes avec analyse puis exposés théoriques.

Fiche de synthèse des points clés remise à chacun à l'issue de la formation

MATERIEL NECESSAIRE PENDANT LA FORMATION

Le stagiaire doit se munir d'un PC, d'une connexion internet, d'un bloc-notes et d'un stylo Le formateur fournit le vidéoprojecteur, le tableau blanc, le paperboard, les feutres, les post-it

SUIVI ET ÉVALUATION

Avant la formation : entretien individuel avec chaque stagiaire pour mieux cerner ses attentes spécifiques

Test de positionnement individuel permettant une évaluation diagnostique

Pendant la formation : évaluation des apprentissages tout au long de la formation grâce à des exercices validant l'appropriation des acquis, travaux individuels à mettre en pratique au poste de travail en intersession avec feedback lors du jour de formation suivant

A l'issue de la formation : évaluation sommative et évaluation individuelle à chaud, évaluation individuelle à froid sous forme d'un questionnaire et d'un entretien avec le client 6 mois après la formation

Attestation de présence et d'assiduité individuelle

Attestation de fin de formation

EFFECTIF

Minimum 5 participants

Maximum 12 participants

COUT PEDAGOGIQUE NET DE TVA

Formation inter-entreprises : 920 € / participant

Formation intra-entreprise : nous contacter

PROGRAMME DE FORMATION

Se comporter en tant qu'ambassadeur de la marque

- Prendre conscience de sa contribution aux enjeux commerciaux en externe et en interne
- Réaliser un diagnostic de la situation actuelle
- Valoriser l'image de l'entreprise dans tous les contacts clients
- Connaître les principaux arguments de vente (CAB) et les critères de différenciation de l'offre

Satisfaire le client à toutes les étapes de la relation : prise de contact téléphonique

- Comprendre les différentes étapes de la relation client et les enjeux associés
- Les fondamentaux de la communication par téléphone : écoute active, attitude, voix et expression orale, disponibilité
- Réussir sa prise de RV téléphonique : dérouler une accroche commerciale efficace, conclure le RV
- Préparer son intervention chez le client : collecte d'informations, réponses aux objections éventuelles

Satisfaire le client à toutes les étapes de la relation : entretien en face-à-face

- Faire la différence dès les premiers instants et créer un climat de confiance
- Découvrir les besoins du client et ses motivations : analyser sa demande
- Répondre aux différents types de demandes et objections avec professionnalisme, grâce à une orientation « solution »
- Gérer les situations difficiles : maîtrise de ses émotions, mots positifs, penser « solution » plutôt que problème

S'inscrire dans une dynamique de satisfaction : développer une posture pro active

- Comment conseiller le client ?
- Détecter les opportunités de vente additionnelle
- Conclure de manière positive, prendre des engagements et les respecter
- Fidéliser : actions à mettre en œuvre pour renforcer le partenariat avec ses clients