

PROGRAMME DE FORMATION
« Techniciens : Développer 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 CONCERNÉ

Techniciens

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite

PRÉ REQUIS

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

LIEU DE FORMATION

Formation inter-entreprises : Strasbourg

Formation intra-entreprise : dans les locaux du client

Accessible en formation à distance (FOAD)

DURÉE ET HORAIRE

14 heures, soit 2 jours

Le matin de 9h00 à 12h30

L'après-midi de 13h30 à 17h00

DATES DE FORMATION

En inter entreprise : la formation démarre le premier mardi de chaque trimestre

En intra-entreprise : la formation démarre aux dates définies avec le client, indiquées sur la convention de formation signée par les deux parties

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes actives avec mises en situation / exercices pratiques / jeux de rôle / travaux en sous-groupes avec analyse et consolidés, exposés théoriques

PROFIL DE LA FORMATRICE

Carole ALLOMBERT, disposant d'une expertise métier et pédagogique pouvant être accompagnée d'un(e) intervenant(e) expert(e) dans le domaine de la relation client

Formatrice experte dans le domaine de la relation client après plus de 20 ans à des postes d'ingénieur commercial grands comptes et de directrice d'agence

DESU conseil en RH, DEA Sciences humaines, bac+4 Marketing International et Management,

DUT Techniques de commercialisation

Titre de Formatrice Professionnelle pour Adultes (FPA)

SUIVI ET EVALUATION

Avant la formation : test de positionnement individuel permettant une évaluation diagnostique

Questionnaire Google Forms envoyé à chaque stagiaire pour recueillir des attentes spécifiques
Mail d'invitation pour donner du sens à la formation, rappeler les objectifs et les grandes lignes du contenu

Pendant la formation : rappel des objectifs de la formation et du programme en début de formation, évaluation des apprentissages tout au long de la formation.

A l'issue de la formation : test de fin de formation, évaluation individuelle de la satisfaction à chaud, évaluation individuelle à froid sous forme d'un questionnaire 6 à 12 mois après la formation.

Attestation de fin de formation.

Attestation de présence et d'assiduité individuelle.

Certificat de réalisation.

COÛT PEDAGOGIQUE NET DE TVA

Formation inter-entreprises : 990 € / participant(e)

Formation intra-entreprise : à partir de 3 300 € la session

MODALITES DE FORMATION EN FOAD (formation à distance)

La formation peut être suivie via la plateforme ZOOM.

Pour participer à cette action de formation dans de bonnes conditions, une simple connexion à Internet et une webcam sont nécessaires.

En cas de difficulté pour se connecter, le formateur est disponible au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

Evaluation continue pendant la formation à travers de nombreux exercices pratiques à réaliser en ligne avec un corrigé fait par le formateur.

Emargement électronique à chaque séance de formation ou attestation d'assiduité signée par le stagiaire en fin de formation.

En fin de formation, le stagiaire complète et renvoie l'évaluation à chaud de la formation.

Modalités techniques d'assistance :

Messagerie : carole.allombert@co-performer.fr

Téléphone : 06 69 65 76 54

<https://support.zoom.us/hc/fr/articles/201362003> concernant l'utilisation de l'outil ZOOM

Visioconférence : ZOOM

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

Exercices de mise en pratique

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

Exercices de mise en pratique sur la prise de contact téléphonique

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

Exercices de mise en pratique sur l'entretien en face-à-face

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.

Exercices de mise en pratique sur la posture pro active

Programme mis à jour le 01/02/2026