



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES COMMERCIALES D'UN TECHNICIEN

OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Développer une démarche commerciale de qualité
- Identifier les techniques de la communication interpersonnelle
- Fidéliser la relation client par un comportement adapté

PARTICIPANTS

- Tous techniciens devant Développer une relation de confiance et de fidélisation envers les clients

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Positionnement sur-mesure : questionnaire individuel ou audit préalable en amont de l'action pour une implication et une adaptation totale de la formation
- Méthodes pédagogiques interactives tenant compte des attentes, de l'expérience et du vécu professionnel de chaque participant
- Apports théoriques seront illustrés par des exemples concrets et mis en application au cours de chaque séquence pédagogique par le biais d'exercices pratiques
- Formation axée sur des simulations et des analyses de cas concrets
- Simulations avec enregistrements audio et vidéo pour les auto-évaluations de pratiques
- Utilisation d'outils pédagogiques adaptés selon les objectifs recherchés et le profil des participants
- Support individuel de formation

ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
 - Programmes ajustables à vos attentes
 - Accompagnement personnalisé
 - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
 - Une expertise² de nos formateurs : technique et pédagogie active

PROGRAMME DE FORMATION

1. Définir la notion de « démarche commerciale »

- La définition et les enjeux de la relation client pour l'entreprise
- Les étapes de vente d'une démarche commerciale
- Les acteurs et les composantes de la relation clientèle

2. Identifier les comportements positifs dans la relation clientèle

- La communication verbale : ce qu'il faut dire et éviter de dire
- La communication non verbale : les gestes et postures de la confiance réciproque
- Les techniques de communication commerciale

3. Développer son aisance relationnelle face au client

- L'adaptation aux différentes typologies de client
- L'assertivité et la confiance en soi
- L'écoute active et la synchronisation

4. Maîtriser sa présentation personnelle et celle de l'entreprise

- La prise de contact
- La valorisation de soi et de l'entreprise
- Le climat de confiance

5. Découvrir les besoins et les attentes du client

- Les besoins et attentes du client
- Les techniques de questionnement
- Les motivations d'achat

6. Gérer les conflits et pratiquer la fidélisation clientèle

- La gestion des comportements difficiles
- Les méthodes de traitements des objections
- La notion de satisfaction clientèle

7. Construire sa démarche de progrès

- Les axes de progrès individuels
- Le plan d'actions
- La mise en œuvre du changement de pratique