

FORMATION VENTE : INITIATION COMMERCIALE

Formation des techniciens à la relation client

TCH.01

PUBLIC CONCERNÉ

- Techniciens de méthode
- Techniciens de maintenance
- Techniciens d'intervention
- Conseillers de clientèle GSB
- Magasiniers

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants, échanges d'expériences
- Exercices pratiques, études de cas, autodiagnostic
- Jeux de rôle bâtis à partir de situations réelles proposées par les participants
- A l'issue du premier jour de formation, les participants adopteront un Plan Personnel de Progrès à mettre en pratique au cours de

l'intersession

- Au terme du stage, les participants s'imposent personnellement des axes d'amélioration applicables aussitôt

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1190€
Durée conseillée : 2 jours
Participants : 10

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
05/10/2010 - 06/10/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer la connaissance du personnel technique, en contact avec la clientèle, en complétant sa compétence par une culture relationnelle et commerciale
- Adopter les comportements qui favorisent la

relation interpersonnelle

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

• Introduction

Compétences techniques et aptitudes relationnelles

Qu'est-ce qu'un technicien, quelles sont les qualités nécessaires pour exercer cette activité ?
Qu'est-ce qu'un commercial, quelles sont les qualités nécessaires pour exercer cette activité ?

• La communication orale

Principes de base de la communication
Le vocabulaire positif
Le non verbal (les gestes qui parlent)

• Conduire un entretien

Initier un climat de confiance (prise de contact)
La gestion des espaces (proxémique)
L'écoute passive et active
La reformulation (comprendre les attentes)

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Le questionnement (analyser les attentes)

L'argumentation (présenter une solution technique)

- **Maîtriser un entretien**

Le traitement des critiques

L'assertivité (expliquer ou se justifier ?)

Gérer les situations difficiles

Défendre son entreprise

- **Pédagogie**

Former et informer selon les principes pédagogiques (expliquer au client le fonctionnement de son matériel)