

REFLEXES COMMERCIAUX POUR TECHNICIENS

Développer une fibre commerciale complémentaire à la pratique technique



PROGRAMME

Accessible en : **Intra-entreprise** ou **à distance**

J-15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

- 1 | Canaliser son comportement et le mettre au service d'un objectif commercial
 - ▶ Les 3 lois de la communication
 - ▶ L'influence de la perception des faits sur le déclenchement de nos comportements
 - ▶ La notion de filtre ou la nécessité d'adapter son discours et son comportement au client
 - 2 | Développer les qualités relationnelles indispensables à la relation commerciale
 - ▶ L'impact de la communication non-verbale (CNV) dans la transmission d'un message
 - ▶ Les types de question et leur utilité La préparation des arguments / des objections
 - ▶ Les qualités de l'écoute active : attitude / silence / reformulation
 - 3 | Mener un «audit» sur la situation d'un client
 - ▶ Le rôle de conseil d'un technicien au-delà de son intervention
 - ▶ La trame SAFI pour mettre à jour les besoins
 - ▶ L'enquête approfondie par le rebond sur le discours du client
 - ▶ La méthode alternative par les "références"
- Ancrage des acquis
- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

- Réactivation des acquis du jour 1
- 4 | Tester l'intérêt d'un client à un produit/service sans paraître «vendeur»
 - ▶ La transition avec l'audit par une reformulation de la situation client
 - ▶ Le principe de l'accroche pour tester l'intérêt d'un client sans être trop "commercial"
 - ▶ La construction des accroches
 - ▶ La formulation d'une accroche
 - ▶ La remontée d'informations aux commerciaux
 - 5 | Transformer une insatisfaction en opportunité commerciale
 - ▶ L'accusé-réception pour valoriser la remarque du client
 - ▶ La reformulation positive des objections du client
 - ▶ La trame de transformation d'une réclamation.
 - 6 | Gérer les cas difficiles afin de prévenir les conflits
 - ▶ La limitation des exigences du client pour éviter d'amputer sa marge : le réflexe rentabilité
 - ▶ La formulation d'un«non» acceptable en préservant la relation
 - ▶ Le traitement des critiques du client sur notre intervention / sur notre entreprise
- Ancrage des acquis
- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
 - ▶ **Eval'formation** et remise des attestations
- S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Les activités pédagogiques Capite Corpus

- DécléC** > prendre conscience ...
- MécaniC** > s'approprier une méthode...
- PratiC** > se mettre en situation ...
- VériDiC** > s'entraîner dans son contexte ...

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Canaliser son comportement et le mettre au service d'un objectif commercial
- 2 Développer les qualités relationnelles indispensables à la relation commerciale
- 3 Mener un «audit» sur la situation d'un client
- 4 Tester l'intérêt d'un client à un produit/service sans paraître «vendeur»
- 5 Transformer une insatisfaction en opportunité commerciale
- 6 Gérer les cas difficiles afin de prévenir les conflits

EVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

Pendant la formation : Évaluer sa **montée en compétences** à chaque étape de la formation

Après la formation : Evaluer à froid l'**utilité** de la formation dans votre quotidien

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes et relation client

PUBLIC

Personnes concernées : Techniciens de Service, tout collaborateur au profil technique devant intervenir chez le client

Prérequis : aucun

Effectif préconisé : max. 8 participants

MODALITÉS

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise

Visio formation : formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)

CONTACT

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60 (prix d'un appel local)

Email : info@capitecorpus.com