

REFLEXES COMMERCIAUX POUR TECHNICIENS


Développer une fibre commerciale complémentaire à la pratique technique





PROGRAMME
Accessible en :  **Intra-entreprise** OU  **Visio formation**

 **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

-  **DécliC** > 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

 **ÉVAL'FORMATION**

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

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

 **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**

responsable inter en intra : Chrystel Belvisi

tél : +33 (0) 950 05 60 60

email : info@capitecorpus.com

 Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)