



REFLEXES COMMERCIAUX POUR TECHNICIENS

Développer une fibre commerciale complémentaire à la pratique technique



PROGRAMME
Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

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.



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 et coach expert en relation client et commercial



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 en présentiel ou en distanciel



Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)

Les activités pédagogiques Capite Corpus



DécliC > prendre conscience...



MécaniC > s'approprier une méthode...



PratiC > se mettre en situation...



VéridiC > s'entraîner dans son contexte...

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com



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