



Déclaration d'activité n°11930773693

## **FAIRE DE VOS TECHNICIENS DES CONSEILLERS-VENDEURS PERFORMANTS**

« Développer ses compétences relationnelles, son savoir-être et sa capacité de négociation commerciale. »

### **Public visé**

Responsables techniques/SAV, chefs d'atelier, techniciens itinérants, hot-liners techniques, assistants des ventes, personnel technique ou administratif en relation avec les clients ou avec des fournisseurs.

### **Objectifs**

« De la relation client à la vente de services »

- Développer l'écoute active
- Reformuler sur le fond et sur la forme
- Mettre en adéquation le verbal et le non-verbal
- Prendre en compte des sentiments et émotions afin de progresser dans les échanges
- Exploiter ses forces personnelles et transformer ses faiblesses en force
- Etre capable de désamorcer une situation conflictuelle
- Savoir pré-positionner et faire évoluer la position de son interlocuteur
- Evoluer dans sa zone de confort (rôle commercial par le conseil)
- Développer sa capacité à rebondir et savoir traiter les objections
- Développer une position Gagnant/Gagnant
- Vendre de la satisfaction en toutes circonstances
- Sensibiliser à l'aspect financier de l'activité

### **Pré requis**

Les stagiaires doivent avoir des échanges réguliers avec les clients d'un service après-vente ou d'une fonction support (échanges téléphoniques ou face à face).

### **Méthode pédagogique**

Les éléments abordés sont des outils pour mieux appréhender la complexité de la communication, développer une culture service, développer ses compétences relationnelles, des outils pratiques pour traiter les objections, afin d'être capable de prendre conscience et de savoir comment évoluer.

### **Programme détaillé**

#### **Jour 1 : La relation client**

***Comprendre les schémas liés à la communication et se mettre en phase relationnelle avec son interlocuteur.***

- Définition de la communication
- Savoir décoder un message sur le fond et la forme
- L'Intelligence émotionnelle
- Les différents statuts
- Les postures relationnelles
- L'écoute active et la reformulation avec atelier de mise en pratique
- Savoir identifier les différents types d'attentes possibles
- Analyser les besoins et les motivations du client pour susciter l'intérêt
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

## **Jour 2 : L'efficacité commerciale**

**Avoir la capacité de faire évoluer la position de son interlocuteur et développer un échange Gagnant/Gagnant.**

- L'introduction gagnante
- La relation Gagnant/Gagnant
- La vente par le conseil
- Les différents types d'approches commerciales
- Le traitement des objections
- Savoir négocier un délai, un contrat...
- Connaître les différentes étapes à respecter pour contrôler la situation
- Savoir analyser les situations difficiles et y faire face
- Savoir conclure, concrétiser puis fidéliser
- Les aspects financiers du service
- L'anticipation et la gestion des conflits
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

### **Appréciation de la formation :**

Un questionnaire permettra d'évaluer si la formation a répondu aux attentes des stagiaires.

Un support de formation est fourni à la fin de la session.

### **Durée de la formation :** 14h00

Groupe minimum de participants de 4 à 6 personnes maximum

### **Prix (pour 2 jours de formation)**

Adhérents DLR : **1 320,00 € TTC** (1 100,00 € HT)

Non adhérents : **1 500 € TTC** (1 250,00 € HT)

Réduction de 5% pour le 2<sup>ème</sup> stagiaire d'une même entreprise inscrit sur la même session

### **DATE DES SESSIONS PROGRAMMEES – Noisy Le Grand**

La formation se déroule sur **1 session de 2 jours** de 9h00 à 17h00 :

<b>Date de début</b>	<b>Date de fin</b>
25 avril 2019	26 avril 2019
12 septembre 2019	13 septembre 2019

**Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.**

**Option :** Si vous le souhaitez, des demi-journées de travail sur les points clés de la formation peuvent être organisées par le formateur, dans vos locaux ou en accompagnement d'un participant sur site, pour assurer la continuité et la mise en application des éléments appris durant ces deux jours. Contactez-nous pour plus d'information.

**Une formation sur-mesure pour votre profession à partir  
d'une analyse détaillée des meilleures pratiques**

Renseignements - Hervé REBOLLO - 01 49 89 32 30 - [h.rebollo@dlr.fr](mailto:h.rebollo@dlr.fr)  
Inscriptions - Laure TEVI - 01 49 89 32 36 - [l.tevi@dlr.fr](mailto:l.tevi@dlr.fr)



## BULLETIN D'INSCRIPTION

### **FAIRE DE VOS TECHNICIENS DES CONSEILLERS-VENDEURS PERFORMANTS**

« Développer ses compétences relationnelles, son savoir-être et sa capacité de négociation commerciale. »

ENTREPRISE (à facturer) : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

NOM DU RESPONSABLE DE L'INSCRIPTION : \_\_\_\_\_

TEL : \_\_\_\_\_ email (stagiaire) : \_\_\_\_\_

DATES	LIEUX	NOM & PRENOM	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
<b>jeudi 25 avril &amp; vendredi 26 avril 2019</b>	NOISY LE GRAND	- -	- -
<b>jeudi 12 sept. &amp; vendredi 13 sept. 2019</b>	NOISY LE GRAND	- -	- -

**Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.**

Coût de la formation : (déjeuner compris, hors frais d'hébergement)

#### **Adhérents :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **1 320,00 € TTC** (1 100,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1 254,00 € TTC** (1 045,00 € HT)

#### **Non adhérents :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **1 500,00 € TTC** (1 250,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1 425 € TTC** (1 187,50 € HT)

Ci-joint, un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC à l'ordre de **SEDL** correspondant au prix total de chaque session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation.

#### **Empêchement d'un participant :**

*En cas d'empêchement pour un cas de force majeure, l'inscription sera reportée sur une autre session. Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation)*

Cachet de l'entreprise et signature :