

Déclaration d'activité n°11930773693

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### **DEVELOPPER SON RELATIONNEL ET SA POSITION DE CONSEILLER VENDEUR POUR LES TECHNICIENS SAV**

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

#### PUBLIC VISE

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.

#### PRE 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).

#### OBJECTIFS

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

« De la relation client à la vente de services »

- Prendre conscience de l'état actuel de ses qualités relationnelles
- Développer l'écoute active et l'assertivité
- Reformuler sur le fond et sur la forme
- Mettre en adéquation le verbal et le non-verbal
- Prendre en compte les sentiments et émotions afin de progresser dans les échanges
- Devenir pilote de la relation client
- 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 raisonnée
- Sensibiliser à l'aspect financier de l'activité
- Développer une posture de co-responsabilité dans les échanges

DUREE : 3 jours (21 heures)

#### METHODE PEDAGOGIQUE

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

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Utilisation de diaporamas, de tests interactifs, de supports de travail
- Formation adaptée à l'entreprise prenant en compte ses outils et sa propre documentation

## MODALITÉS D’EVALUATION ET DE SUIVI PEDAGOGIQUE

- Questionnaire en amont de la formation permettant d’identifier si la formation répond aux attentes des stagiaires
- Quizz de début et fin de formation permettant d’identifier l’atteinte des objectifs
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit.
- Remise du support de formation

TYPE DE FORMATION : La formation se déroule en présentiel / en intra / au besoin en distanciel

NOMBRE DE STAGIAIRES : entre 4 à 8 personnes maximum

## PROGRAMME

### **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 et la gestion des émotions
- Les postures relationnelles
- L’écoute active et la reformulation avec atelier de mise en pratique
- Savoir identifier les différents types d’attentes possibles
- Savoir questionner à bon escient
- Analyser les besoins et les motivations du client pour susciter l’intérêt
- L’organisation et la gestion du temps
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

### **Jour 2 : Le positionnement relationnel**

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

- Comprendre les systèmes de valeurs variables
- Comprendre le stress et le « gérer »
- Être capable de pré-positionner son interlocuteur
- Adopter la bonne position relationnelle
- Comprendre les logiques d’influence et de rapport de forces
- Sortir du conditionnement
- Assumer une position Gagnant/Gagnant
- Définir le fonctionnement et les rouages d’une transaction
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

### **Jour 3 : Le rôle de conseiller-vendeur**

***Avoir la capacité conseiller un client sur les aspects commerciaux du métier.***

- La vente par le conseil
- Les différents types d’approches commerciales
- Le traitement des objections
- Savoir négocier un délai, un contrat...
- Savoir conclure, concrétiser puis fidéliser
- Connaître les différentes étapes à respecter pour contrôler la situation
- Les aspects financiers du service
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

**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.

#### **SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION :**

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation. Formation non diplômante.

#### **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions organisées en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

*Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.*

**Contact Référent Handicap SEDL** : [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

**FORMATEUR** : Laurent MELLAH, Conférencier, Consultant, SERVICE&SENS

**DELAI D'INSCRIPTION** : Au plus tard 15 jours avant la session

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

***Une formation sur-mesure pour votre profession à partir d'une analyse détaillée des pratiques***  
*Renseignements & inscriptions - 01 49 89 32 36 - [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)*

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

**DEVELOPPER SON RELATIONNEL ET SA POSITION  
DE CONSEILLER VENDEUR POUR LES TECHNICIENS SAV**

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

Entreprise : \_\_\_\_\_

Entreprise (à facturer) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Nom du responsable de l'inscription : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_ email (stagiaire) : \_\_\_\_\_

DATES	LIEU	NOM & PRENOM	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
<b>lundi 29 au mercredi 31 janv. 2024</b>	NOISY LE GRAND	-	-
		-	-
<b>mercredi 04 au vendredi 06 sept. 2024</b>	NOISY LE GRAND	-	-
		-	-

**Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session**

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

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

**Adhérents DLR, ACIM, FNAR, UFL :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 160,00 € TTC** (1 800,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **2 052,00 € TTC** (1 710,00 € HT)

**Non adhérents :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 400,00 € TTC** (2 000,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **2 280,00 € TTC** (1 900,00 € 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.

**Accessibilité :**

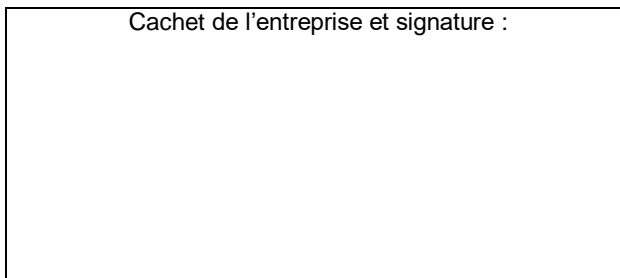
Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Merci de nous contacter si besoin – Tél. : 01 49 89 32 36 – [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

**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 :



Les données à caractère personnel renseignées sur ce formulaire sont collectées par SEDL au nom et pour le compte de DLR afin de valider l'inscription des participants à la formation concernée. Vous disposez de droits sur vos données personnelles décrits plus précisément au sein de la politique externe de confidentialité sur le site [www.dlr.fr](http://www.dlr.fr).

En vertu de la réglementation en vigueur susvisée, nous vous rappelons que vous êtes tenus d'informer les participants inscrits et exerçant des fonctions au sein de votre entreprise de la collecte et du traitement par DLR de données à caractère personnel les concernant.