



Pôle d'expertise Marketing - Vente 2012

MVE.07 – TECHNICIENS : Développer son esprit commercial

Public

- Techniciens, responsables de maintenance, collaborateurs des services après-vente auprès des entreprises ou des particuliers, assistance technique.
- Personnels d'exploitation ayant un contact régulier avec la clientèle, intervenant seuls ou en appui technique des commerciaux, en avant ou en après-vente.
- Entreprises qui veulent jouer à fond l'impact sur leur image du comportement de leurs équipes techniques.

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active s'appuyant sur :

- des apports théoriques,
- la réalisation de tests,
- la mise en situation avec utilisation de la vidéo

Organisation

Durée : 3 jours

Lieux et dates :

Site de Bourg en Bresse
21, 22/11 et 05/12 /2012

Site d'Oyonnax
Nous consulter

Site de Lyon
Nous consulter

Horaires : 09h00 – 12h00
13h30 – 17h30

Tarif : 900 € HT / personne
TVA 19.6 %

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- développer une compétence commerciale sur leurs compétences techniques existantes,
- maîtriser la communication dans leur relation client,
- mettre en œuvre des comportements qui renforcent l'image de l'entreprise,
- fidéliser ses clients et aider à la revente ou à la vente complémentaire,
- gérer commercialement réclamations et litiges.

Programme

1. La satisfaction du client, un enjeu capital
 - Le client, raison d'être de l'entreprise
 - Le coût de la non-qualité relationnelle : effets visibles et invisibles
2. Valoriser son image et celle de son entreprise
 - Compétences techniques et aptitudes relationnelles : deux ressources nécessaires au développement de l'entreprise
 - Les comportements et attitudes à développer dans la relation avec le client
3. Développer son aptitude relationnelle en passant du savoir-faire technique au savoir-faire commercial.
 - Les clés et freins de la communication
 - Les comportements et attitudes
 - L'établissement de relations positives
 - La gestion et l'évitement des cercles négatifs
4. La préparation de l'entretien
 - La collecte et l'organisation de l'information
 - La fixation de l'objectif et des moyens à mettre en œuvre pour l'atteindre
 - L'organisation matérielle
 - La répartition des rôles en cas de visites en duo
5. Savoir lancer son entretien
 - Développer son potentiel de réussite
 - Etablir la prise de contact
 - Identifier son interlocuteur et sa fonction
 - Situer l'entretien
 - Rechercher un objectif commun
 - Etablir l'ordre du jour et ses priorités
6. Découvrir et comprendre l'autre pour gérer efficacement l'entretien
 - Le questionnement
 - Le silence et l'écoute active
7. La proposition structurée pour défendre son projet avec efficacité et atteindre son objectif
 - Technique de l'intervention de l'appui
 - L'argumentation



Chantal CHAPUIS ou Nathalie GROSBON

Tél. 04.74.45.51.51
Fax 04.74.45.51.44
TERTIA FORMATION
90 rue Henri de Boissieu
01000 BOURG-EN-BRESSE

Catherine DUPERTUIS

Tél 04.74.77.64.95
Fax 04.74.77.43.79
TERTIA FORMATION
Maison des Entreprises
180 rue Pierre et Marie Curie
BELLIGNAT – 01100 OYONNAX