



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 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 »

- 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

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 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

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 : 21 heures

Groupe minimum de participants de 4 à 8 personnes maximum

Prix (pour 3 jours de formation)

Adhérents DLR : 2 160,00 € TTC (1 800,00 € HT)

Non adhérents : 2 400 € TTC (2 000,00 € HT)

Réduction de 5% pour le 2^{ème} stagiaire d'une même entreprise inscrit sur la même session

Dates programmées

La formation se déroule sur **1 session de 3 jours** de 9h30 à 17h30 :

Ville	Date de début	Date de fin
Noisy Le Grand	17/02/2021	19/02/2021
	26/05/2021	28/05/2021
	21/07/2021	23/07/2021
	06/10/2021	08/10/2021

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.

Cette formation pourra être animée à distance, en classe virtuelle, si la situation sanitaire l'exige.

***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
Inscriptions - Laure TEVI - 01 49 89 32 36 - l.tevi@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 (à facturer) : _____

Adresse : _____

Nom du responsable de l'inscription : _____

Tél : _____ email (stagiaire) : _____

DATES	LIEU	NOM & PRENOM	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
mercredi 17 au vendredi 19 févr. 2021	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 26 au vendredi 28 mai 2021	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 21 au vendredi 23 juil. 2021	NOISY LE GRAND	- -	- -
mercredi 6 au vendredi 8 oct. 2021	NOISY LE GRAND	- -	- -

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

La formation pourra être réalisée en classe virtuelle à distance si la situation sanitaire l'exige.

*Pour information, FNE Formation est reconduit jusqu'au 31/05/2021
(prise en charge de 70 à 100% des coûts de formation pour les personnels en activité partielle).*

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

Adhérents DLR, ACIM, SPMDG, UFL :

1^{er} stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 160,00 € TTC** (1 800,00 € HT)

2^{ème} 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^{er} stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 400,00 € TTC** (2 000,00 € HT)

2^{ème} 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.

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 :

