

Développer les attitudes commerciales chez les techniciens

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Personnels et agents à vocation technique, ayant dans leur mission à assurer une action commerciale ou technico-commerciale

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > La dimension commerciale du technicien intervenant en clientèle
- > La communication en face à face : être compris, cru et accepté

❖ THEMES ABORDES

- > Satisfaire et fidéliser le client, une démarche en trois temps chez l'intervenant
- > Mieux connaître sa personnalité et ses différents modes de relations
- > Structurer la relation : de la prise de contact à la prise de congé
- > Faire parler le client pour l'amener à reconnaître ses vrais besoins
- > Faire passer un message en face à face
- > Les mots
- > La voix
- > Les gestes
- > Prendre en compte les objections du client
- > Apporter la bonne réponse
- > Comprendre et maîtriser le stress en fonction de sa personnalité
- > Savoir dire non sans créer de conflit, dans le respect des engagements pris