

FORMATION TECHNICIEN GAGNANT



techniciens, personnel SAV en contact régulier avec les clients



Techniciens, installateurs, livreurs...



14H

DE FORMATION

10

PARTICIPANTS
maximum par
session



Eligible FIAF



Eligible DFPC

LIEU DE FORMATION

Sur site CIPAC Formation

Inter ou intra

Théorie : 210 rue Gervolino – Magenta

Pratique : 210 rue Gervolino – Magenta

Sur site client

Intra uniquement



Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

INTER OU INTRA ENTREPRISE

PROFIL DE L'INTERVENANT

Minimum 10 ans d'expérience

Agréé DFPC, spécialisé 333 - 412 et 413

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Apporter des bases opérationnelles en techniques de vente
- Savoir conseiller et orienter les clients
- Utiliser sa légitimité technique pour valoriser l'offre commerciale
- Gérer les clients mécontents

> PRÉ-REQUIS

- Savoir lire et écrire le français.
- Être âgé de 18 ans minimum.

MOYENS TECHNIQUES

L'accueil au centre de formation :

Salle climatisée, lumineuse, disposée en U.
Equipée d'un tableau interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc, d'un paperboard, avec accès WIFI.

Les pauses :

Cafétéria, toilettes, fontaine d'eau à disposition.

Accueil sur site client :

Une salle adaptée pour la théorie et la pratique.

MÉTHODES D'ANIMATION

- Questionnaires – Tests
- Etudes de cas
- Mises en situation pratique
- Echanges de pratiques
- Retours d'expériences vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM portant sur les acquis

Evaluation continue sur mise en situation

SATISFACTION CLIENT :

Fiche d'évaluation de la formation

LIVRABLES

- Support pédagogique
- Bilan du formateur
- Attestation individuelle de formation

TARIF

INTER Entreprise : 56 900 XPF HT/pers

INTRA Entreprise : Nous consulter

CONTENU DE LA FORMATION

Les exigences nouvelles du client en matière de qualité de service

- relation commerciale
- image de marque de son entreprise
- distinguer besoin technique et attente relationnelle

Les éléments de comportement qui font la différence

- Attitude et posture
- Respect du territoire du client
- Utilisation du langage et des mots clé

Instaurer une relation constructive

- Personnalisation de la relation
- Transformer sa légitimité technique en argument commercial
- Se positionner comme apporteur de solutions
- Savoir cerner la demande

Gérer efficacement les situations difficiles

- Faire face aux agressions
- Savoir reformuler
- Comment dire NON
- Laisser une bonne image et remonter les critiques fondées

La vente additionnelle

- Comment l'intégrer systématiquement

- Conclusion
- Evaluation sommative