

TECHNICIENS, DÉVELOPPEZ VOS COMPÉTENCES COMMERCIALES

OBJECTIFS :

Développer les compétences du personnel technique en complétant sa connaissance par une culture relationnelle et commerciale : appréhender les compétences techniques et les aptitudes relationnelles nécessaires, développer sa communication orale, conduire et maîtriser un entretien, connaître et appliquer les principes de bases de la relation client

PROGRAMME :

Appréhender les compétences techniques et les aptitudes relationnelles nécessaires

- La fonction de technicien et les qualités nécessaires pour l'exercer
- La fonction de commercial et les qualités nécessaires pour l'exercer

Développer sa communication orale

- Les principes de base de la communication
- Le vocabulaire positif
- La communication non verbale

Conduire et maîtriser un entretien

- Initier un climat de confiance dès la prise de contact
- Ecoute passive et active, reformulation, questionnement
- Argumenter commercialement et techniquement
- Défendre son entreprise
- Traiter les objections
- Savoir dire non
- Négocier des délais pour une meilleure organisation
- Gérer les situations difficiles

Connaître et appliquer les principes de bases de la relation client

- Donner les informations nécessaires au client
- Former les clients à une utilisation optimale du matériel

À SAVOIR

Dispositif :

Intra

Public :

Responsables et techniciens du SAV, techniciens de maintenance ou de mise en service, conducteurs de travaux, techniciens sédentaires ayant un contact avec la clientèle.

Prérequis :

aucun

Méthodes et modalités pédagogiques :

Exposé interactif, échanges d'expériences. Exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles bâtis à partir de situations réelles proposées par les participants

Présentiel – Distanciel

Moyens d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

Certificat de réalisation et attestation des acquis

Organisation

Durée : 2 jours

Tarifs

En Intra : nous consulter

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalité d'accès : Préinscription

CONTACT

[01 60 79 74 21](tel:0160797421)

formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITÉ

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr

** des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*