

DIRCO#5 – La relation client pour manager technique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Être capable de développer les bons comportements et utiliser les bons outils dans sa relation client de tous les jours pour développer son activité.

ENJEUX

Acquérir les fondamentaux.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne appelée à avoir des contacts avec ses clients sur une relation technico-commerciale.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Durée : 7 heures (9H00/17H30)

Stagiaire : 12 max

Mode : inter ou intra

LIEU DE LA FORMATION

Intra : Site de l'entreprise.

Inter : Centre d'affaire.

CONTENU DE LA FORMATION

Connaitre son environnement dans la relation client ;

Mener un RDV client ;

Fidéliser un client ;

Mener des RDV à deux.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentation des exposés par des supports digitaux et papier ;

Mise en pratique par des ateliers de simulation.

PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

Directeur commercial, 20 ans d'expériences en développement commercial et relation client ;

Intervenant à Toulouse Business School.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercices pratiques (seul ou en groupe) ;

Mise en situation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation avec équipement de vidéo projection et tableau.

La Boîte à outils du DirCo – La relation client pour manager Technique

PROGRAMME DETAILLE

Cours 1 : Ajouter la dimension relation-client à son expertise technique

Atelier 1 : Savoir communiquer un devis commercial

Cours 2 : Savoir gérer un face à-face avec un client

- *Comment améliorer la prise de contact téléphonique*
- *Préparer votre RDV (Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel)*
- *La prise de contact, favoriser la confiance.*
- *Récolter le maximum d'informations sur le client (besoins et motivations d'achat)*
- *Comment valoriser la solution technique (Argumentations / présentation offre)*
- *La gestion des objections (en souplesse).*
- *Conclusion & Prise de congés, Suivi de l'entretien & Relance*

Atelier 2 : Simulation d'entretien client

Cours 3 : Gestion la relation client en après-vente

- *Faire face aux situations délicates : annoncer un retard, une mauvaise nouvelle, savoir refuser en préservant la relation, gérer une insatisfaction.*

Atelier 3 : Dire non au client

Cours 4 : Comment mener des RDV avant-vente avec les commerciaux vente

- *Partager les informations utiles et se répartir les rôles.*
- *Exposer le "juste assez" de la technique et être orienté "valeur ajoutée pour le client".*

Atelier 4 : « Atelier » comment réagir quand votre collègue donne une information erronée

Atelier 5 : Rédaction d'un plan d'action d'amélioration individualisé

PERSONNALISATION :

Ce programme peut être adapté en fonction des besoins et attentes des stagiaires suite aux interviews et/ou questionnaires envoyés avant la formation. Les personnalisations de programme consistent à approfondir ou ajouter/supprimer certaines notions ; ou bien proposer des ateliers avec de nouvelles thématiques.