



BASES DE LA COMMUNICATION ET DE LA RELATION

DOMAINE :

TVT-2012-004-FCM

POPULATION CIBLE :

Techniciens. Livreurs – Installateurs. Hôtesse – hôtes d'accueil.

PRE REQUIS :

Aucun.

RYTHME :

Présentiel :
Formation à distance :
Parcours :

OBJECTIFS :

- A l'issue de cette formation le participant sera capable de :
 - Mener un entretien optimal avec son client et lui conseiller des solutions en fonction des besoins dépistés au cours d'un échange convivial et professionnel.
 - Développer un courant commercial.

DUREE :

Nombre de jour(s) 2 (14 heures)
En continu Oui Non

APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Active : alternant exercices pratiques et cours théoriques. Chaque groupe construira ses guides d'applications. Un guide écrit sera remis à chaque participant pour des besoins ultérieurs. 70 % pratique – 30 % théorique.

PROGRAMME :

JOUR 1

- Optimiser sa communication en face à face (comptoir SAV et en clientèle).
- Préalable : développer une attitude conviviale.
- Intégrer la notion d'échange.
- Comprendre : la notion de cadre de référence du client, choisir entre l'information et la communication, la notion de spirale positive ou négative.
- Développer ses capacités d'écoute : active, sélective, empathique.
- Maîtriser le questionnement et la reformulation : questions ouvertes, fermées, alternatives.
- Exploiter le langage positif. Choisir un vocabulaire concis et clair.
- Adapter le langage technique à la compréhension de l'interlocuteur.
- Développer ses réflexes de vente, services

JOUR 2

- La communication appliquée au métier de technicien.
- Comprendre et découvrir : les produits dans l'environnement du client, la situation et les besoins du client. Dépister la panne ou le dysfonctionnement.
- Vérifier, expliquer, dépanner : mettre en œuvre ses compétences techniques en expliquant ce que l'on fait (langage client).
- Conseiller : le produit et ses usages. Encourage le client aux « bonnes pratiques » donc à mieux utiliser ses produits, pour plus de satisfaction.
- Conseiller des produits connexes :
 - connectique, kit de nettoyage et d'entretien, garantie étendue, formation à l'utilisation ;
 - périphériques, abonnements, antennes, décodeurs, produits d'entretien des appareils électroménagers, etc.
- Prendre congés : récapituler, valider et encourager à repasser au magasin.

TEL : 02.40.08.89.70
FAX : 02.40.08.89.80

FORMACEM, LA solution à toutes
vos questions de formation.

contact@formacem.fr
www.formacem.fr