

#### Votre contact

Monsieur Virgile CURTIT  
03 88 99 31 62

#### Durée

1 jour  
7 heures

#### Public

Technicien représentant son entreprise

#### Prérequis

Aucun

#### Effectif

Minimum 6 stagiaires  
Maximum 12 stagiaires

#### Moyens pédagogiques et techniques

Apports théoriques, exemples d'applications,  
travail sur des exemples.

#### Formateur

Consultant

#### Suivi et évaluation

Évaluation de la qualité de la formation par les  
participants, analyse de l'atteinte des objectifs.

Attestation de fin formation

#### Informations complémentaires

#### Objectifs de la formation

Acquérir et/ou perfectionner ses compétences commerciales et managériales  
Maîtriser les comportements adaptés aux situations quotidiennes ;  
LE SAVOIR-ETRE EST AUSSI IMPORTANT QUE LE SAVOIR-FAIRE !

#### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire doit être en capacité de :  
Acquérir les compétences commerciales et managériales adaptées  
IMAGE : Prendre conscience de l'importance de notre rôle et de notre image vis-à-vis de nos clients.  
COMPORTEMENT : Adapter notre comportement en fonction des situations en clientèle. Etre exemplaire en toute circonstance.  
PERFORMANCE : Continuer à être performant pour nous, pour notre client et pour notre Entreprise.

#### Contenu

La satisfaction des clients

- Qu'est-ce qui contribue à la réussite d'une intervention technique chez notre client ?
- Quelles sont les attentes d'un client lorsqu'il sollicite l'intervention technique de - votre société ?
- Qu'est-ce que vous ne devez pas faire lorsqu'un client a sollicité une intervention ?

Le rôle du représentant

- Quelle définition donneriez-vous à la fonction de Représentant technicien de la société ?

La gestion des situations compliquées

- Les cas de tensions que vous rencontrez en clientèle.
- Les postures à avoir en situation de tension avec un client.
- La méthode à suivre dans tous les cas avant et après l'intervention technique.

Le comportement routier

- Rappel des règles de comportement à avoir au volant, vos devoirs et obligations.
- Sensibilisation : Le comportement au volant
- Les règles fondamentales à connaître ; alcoolémie et stupéfiants ; les règles de bon sens.
- Les postures à adopter en cas de contrôle et en cas d'infraction.

Questions/Réponses : Échange avec les participants

