

Votre contact

Madame Anne-Françoise LEFEUVRE
03 26 48 42 28

Durée

1 jour
7 heures

Public

Chef d'entreprise, gérant, personnel d'encadrement
Responsable technique RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) de l'entreprise

Prérequis

Avoir suivi le module FEEBat RENOVE

Effectif

Minimum 6 participants
Maximum 12 participants

Moyens pédagogiques et techniques

Diaporama
Etude de cas
Quizz

Formateur

Formateur qualifié Feebat

Suivi et évaluation

Apports théoriques (diaporama, vidéo, photos)
Travaux en sous-groupe, études de cas, jeux de rôle
Exercices pratiques (« Vous, vos clients et le RGE », quizz visuel stagiaire, exercice « PingPong », questionnaire d'autodiagnostic)

Objectifs de la formation

Maîtriser les avantages commerciaux apportés aux entreprises grâce à la mention RGE

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de :

- Connaître les principaux outils et techniques commerciales pour développer son CA
- Connaître et savoir valoriser les avantages de la mention RGE pour son client
- Etre convaincu de l'intérêt de développer sa posture de conseil auprès de ses clients
- Avoir une vision claire des différentes étapes d'un entretien client efficace
- Etre conscient de l'importance du premier contact avec son client
- Connaître les principales attentes et motivations d'un client lors de son projet de rénovation
- Savoir « découvrir » les besoins de son client
- Savoir faire la différence entre les caractéristiques techniques d'une offre de travaux et ses avantages pour le client
- Savoir répondre aux objections de son client
- Savoir trouver le bon moment, le mot et le ton justes pour conclure la vente

Contenu

Introduction

- Présentation des objectifs
- Recueil des attentes
- Présentation du contenu, pédagogie et organisation pratique

1 - Savoir valoriser sa mention RGE pour développer son chiffre d'affaires (CA)

- Vos pratiques actuelles concernant le RGE ?
- Le RGE, un atout pour mieux s'organiser au niveau commercial et optimiser son fonctionnement (les différents outils de commercialisation)
- Le RGE, pour mieux répondre aux attentes de nos clients

2 - Savoir se positionner comme conseil auprès de son client

- 2.1 Le « preneur d'ordre » et le « vendeur conseil »
- 2.2 Les techniques de communication pour établir une relation de confiance avec son client
- Les principales étapes de l'entretien / client
- La check-list préparation
- Le « crédo » du client

3 - Savoir diagnostiquer le vrai besoin du client

- Les principales motivations du client
- Les comportements à développer en phase de découverte

4 - Savoir concevoir et argumenter une offre d'amélioration énergétique à partir des besoins du client

- 4.1 Rappel des points clés du module RENOVE
- 4.2 Les techniques pour argumenter une offre de travaux à son client

5 - Savoir convaincre son client de la pertinence de son offre

- 5.1 Le traitement des objections du client
- 5.2 Entraînements en situations concrètes
- 5.3 Savoir conclure la vente

Conclusion / Evaluation

Version du 20/04/2017