



## Mon Devoir de Conseil

- ♣ Participant(e)s : Technicien.ne.s par groupe de 8
- ♣ Durée : 2 jours consécutifs en mode présentiel
- ♣ Pré requis : technicien.ne peu enclin à la vente et souhaitant trouver une autre approche pour conseiller leurs clients

### Objectifs pédagogiques

- Augmenter la performance des technicien.ne.s sur le remplacement d'appareils et le déploiement de prestations additionnelles
- ✓ Découvrir la structure d'un entretien et les techniques fondamentales de conseil
  - ✓ Savoir quel comportement adopter à chaque étape de l'entretien
  - ✓ Connaître les techniques de communication propres au conseil
  - ✓ Acquérir des automatismes concernant le questionnement client

### Méthodes mobilisées

- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Mises en situation sur la base de cas réels proposés par les technicien.ne.s
- ♣ Nombreux exercices et mini entraînements
- ♣ Questionnaire pour identifier l'effet que le technicien fait sur son client
- ♣ Les apprenants repartent avec leur caisse à outils « conseil » : guide de questionnement, les bons mots et ceux à éviter, les phrases pour conclure en douceur, ainsi que les diapos essentielles de la formation
- ♣ Élaboration d'un plan d'actions personnel par chaque participant

### Modalités d'évaluation

- ♣ Contrôle de connaissances « à chaud » en continu tout au long de la formation
- ♣ Sketchs mettant en scène des situations correspondant aux exemples proposés par les technicien.ne.s
- ♣ 3 mois environ après la formation : contrôle des connaissances

### Exemples de questions qui seront traitées pendant la formation

- Quelle est la méthode pour ouvrir le dialogue avec un client et lui inspirer confiance dès le début
- Pourquoi est-il important de proposer un remplacement d'appareil ou une prestation additionnelle quand c'est nécessaire
- Comment guider l'entretien en évitant les hors sujets
- Quelles sont les informations à connaître pour bien conseiller son client
- Comment adapter ses paroles à la personnalité de son client
- Pourquoi il est important de savoir répondre à l'objection « prix » et comment faire
- Qu'est ce qui fait qu'un.e technicien.ne inspire confiance à son client
- Y a t'il un moyen de conseiller le client et d'obtenir son engagement sans être agressif ou faire pression
- Est-il possible de savoir si le client va suivre notre conseil

### Demandez le programme !

- Le Devoir de Conseil, état d'esprit et attitudes
- Le cycle de la Relation Client dans votre métier : les étapes de la structure
- Préparer
- Ouvrir le dialogue
- Prendre les informations
- Intervenir
- Expliquer ce qui a été fait, ce qui a été vu
- Présenter un diagnostic
- Mettre en évidence les conséquences si on ne fait rien
- Conseiller en termes d'avantages et de bénéfices
- Répondre aux questions inconfortables
- Rédiger le devis et obtenir l'engagement
- Prendre congé et fidéliser

- *Accessibilité aux personnes en situation de handicap : prendre contact avec le référent handicap : [bernard.jourdan@axom-formation.com](mailto:bernard.jourdan@axom-formation.com)*
- *Tarif sur demande*
- *Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations*
- *Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis par votre entreprise*

### Les acquis

**A l'issue de la formation, le.a technicien.ne aura acquis une vision positive de son rôle de conseil, basée sur son savoir faire technique. Il aura pris conscience de la nécessité de communiquer avec le client pour le rassurer et l'inciter à prendre les bonnes décisions en matière de remplacement d'appareil et de contrat d'entretien.**

L'IMPACT HUMAIN