

NÉGOCIATION ET STRATÉGIE COMMERCIALE

dans le transport et la logistique

Programme Conducteur(trice)

Objectifs de la formation

- ✓ Etablir une relation commerciale de qualité avec ses clients
- ✓ Acquérir des repères pour réagir en situation de stress ou face à l'agressivité d'un interlocuteur
- ✓ Prendre conscience de ses réactions spontanées et apprendre à canaliser ses émotions
- ✓ Adopter une communication positive afin d'apaiser si nécessaire la relation avec les clients
- ✓ Adapter son comportement en tant que représentant de l'image de marque de son entreprise face à des imprévus ou des situations déstabilisantes

Public et prérequis

Public Conducteurs d'une société de transports routiers et activités auxiliaires souhaitant se perfectionner dans la stratégie commerciale de son entreprise.

Prérequis Maîtriser le socle commun de connaissances et de compétences.

Durée

14 heures

Contenus de formation

LA SPIRALE CONFLICTUELLE

- ✓ Pourquoi et comment naissent les conflits ?
- ✓ Être en capacité de distinguer l'agressivité du conflit
- ✓ Comprendre quelle peut être sa part de responsabilité dans la situation conflictuelle

GERER SES EMOTIONS ET SON STRESS

- ✓ Les émotions, le stress qu'est-ce que c'est ?
- ✓ Quelles sont les émotions chez moi et chez l'autre et qui sont présentes dans notre relation ?
- ✓ Comment gérer ses deux « parasites » dans la communication avec le client ?
- ✓ Avoir une attitude positive, soigner son langage corporel pour apaiser l'échange

LE CONDUCTEUR : REPRESENTANT ET AMBASSADEUR DE L'ENTREPRISE

- ✓ Adopter un comportement exemplaire qui valorise l'entreprise et le savoir-faire en toutes circonstances
- ✓ Le contrat de transport et le cadre posé par le conducteur dans la relation client
- ✓ Les outils à disposition du conducteur pour mener à bien sa mission
- ✓ Savoir trouver les mots qui rassurent en restant dans son rôle de prestataire

LES MOYENS ENVISAGEABLES POUR RESOUDRE LES CONFLITS

- ✓ Savoir prendre du recul sans s'effacer
- ✓ Savoir utiliser à bon escient l'écoute « active » des besoins de l'autre, la force de la question, la reformulation, le silence.
- ✓ La CNV (communication non violente) ou comment apprendre la relation respectueuse efficace et assertive ?

LA RELATION COMMERCIALE CLIENT- CONDUCTEUR

- ✓ Bien comprendre les besoins exprimés par le client et les reformuler
- ✓ Etablir des liens entre les attentes client et les solutions à ma disposition
- ✓ Agir « de suite » dans le cadre de mes responsabilités pour satisfaire le client
- ✓ Bien connaître mon entreprise, ses services et les personnes qui peuvent m'aider face aux demandes du client que je ne peux résoudre à mon niveau
- ✓ S'assurer lors du prochain échange que le problème est résolu

Méthodes pédagogiques utilisées

Alternance d'apports théoriques et tests pratiques.

En inter entreprise – en présentiel uniquement

Intra entreprise possible sur demande

Groupe de 6 à 10 personnes

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques

Salle de formation équipée d'un PC et d'un vidéoprojecteur

Encadrement

La formation sera assurée par des consultants experts en management des ressources humaines.

Modalités de suivi et de validation

Suivi	Chaque participant signera par demi-journée une feuille d'émargement, également signée par le formateur.
Evaluation	Un questionnaire de validation des acquis sera remis aux participants à l'issue de la formation.
Validation	Une attestation de formation individuelle sera établie pour chaque participant à l'issue de la formation.