

# MAÎTRISER ET CONDUIRE L'APPROCHE CLIENT

S12 - 07

EFFICACITÉ  
ÉNERGÉTIQUE

## OBJECTIF DE LA FORMATION :

Après la formation, le stagiaire aura la capacité de tenir la vente d'un produit en s'adaptant au profil du client.

Chaque stagiaire possèdera une méthode de questionnement et d'argumentation afin de répondre au mieux aux attentes du client tout en mettant en valeur l'organisation de son entreprise. Il saura assimiler les principes d'accompagnement financiers client.

## PERSONNES CONCERNÉES :

Professionnels en activité dans les entreprises du bâtiment (Génie climatique, métiers du bâtiment)

## PROGRAMME :

### Formation théorique : (4h00)

- Identification du marché et de la concurrence
- L'organisation du temps (Devis, Relance, Chantier)
- Le premier contact avec le client
- (Prospection Particulier ou entreprise)
- Les outils commerciaux
- La découverte des besoins du client et la définition de la solution technique
- Aspects économiques et financement (Accompagnement financier, Aides existantes)
- Vente des services (SAV, dépannage, contrat d'entretien)
- La conclusion de la négociation (Vendre vite et bien)

### Formation pratique et technologique (3h00)

- Approche commerciale (notoriété, outils commerciaux, logiciels, événement publicitaire, mailing)
- Approche technique (vendre image de marque et prestations annexes, diagnostic thermique, solution technique et bilan d'exploitation)
- Jeu de rôles (Approche commerciale / La présentation et l'argumentation du devis / La négociation)
- Etude de cas types

## DURÉE :

7 heures (1jour)

## EFFECTIF :

12 personnes maximum

## PRÉ-REQUIS :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation  
Savoir parler et lire le français

## INTERVENANT :

Formateur qualifié

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Cours théorique le matin et pratique l'après midi  
Projection sur écran par croquis et schémas  
Echanges d'expérience  
Etudes de cas pratiques / Jeux de rôles

## MODALITES DE CONTROLE DES CONNAISSANCES :

QCM en fin de stage

## NATURE DE LA SANCTION DE LA FORMATION :

Attestation de stage  
Attestation de réussite au QCM

## MOYEN DE SUIVI DE LA FORMATION :

Feuille de présence

COPROTEC - Service Formation

12, impasse Montgolfier - 68127 STE CROIX EN PLAINE



03 69 28 89 00



contact@coprotec.net

CO PRO TEC

