



Programme de formation

Rôle commercial du chauffeur

La conduite n'est que la partie immergée du métier de conducteur. La valeur ajoutée de l'entreprise se mesure à la qualité relationnelle véhiculée par les conducteurs chez les clients. Dans tous les cas de communication, on peut parler de rôle commercial du conducteur.

Le but de la formation

Adopter un comportement commercial avec les clients.

Les objectifs de la formation

1. Joindre un aspect commercial à la pratique du métier de conducteur,
2. Connaître les conditions de mise en œuvre d'actions et de comportements commerciaux.

Les contenus de la formation

LE ROLE DU CONDUCTEUR :

- Sa mission de conduite,
- Sa mission relationnelle,
- Sa capacité d'observation,
- Son rôle d'information

LA COMMUNICATION :

- Les principes de la communication,
- La formulation du message,
- L'écoute de l'autre,
- La reformulation,
- Les questions.

LE COMPORTEMENT CHEZ LE CLIENT :

- L'arrivée sur le site de l'entreprise,
- L'image initiale produite chez le client,
- Être vu, entendu et compris par les autres,
- La présentation et son interprétation,
- La définition des exigences,

LE REACTIONS FACE A CERTAINES SITUATIONS :



- Comment réagir face à un usager agressif ?
- Reconnaître le niveau d'agressivité
- Attention aux premières réactions !
- Des pistes de solution.

LA REMONTEE D'INFORMATIONS :

- Apporter des informations à son entreprise,
- Être source de proposition.

Nos principes d'action

Une formation qui s'articule principalement autour de

- **La méthode active** : Participation active des stagiaires au travers de différents exercices et **mises en situations**.
- Les méthodes **interrogatives** (questions/réponses) entraînant une réflexion

et une prise de recul des participants sur leurs pratiques

- Les méthodes **affirmatives** (exposé, lectures, vidéo...) permettant l'acquisition des notions essentielles.

Le + de la formation

- Une formation très interactive où les stagiaires sont les acteurs principaux de la formation.
- Un formateur expérimenté dans les aspects relationnels et commerciaux avec les clients.

Évaluation

- Évaluation formative : en cours de formation par des questionnements
- Remise d'une attestation de formation.

Le lieu

- Chez le client

Le public concerné

- Toute personne conducteur titulaire d'un permis de conduire en contact avec des clients.

La durée et les horaires

- 1 jour
- 9h / 12h30 - 14h / 17h30, soit 7 heures

Le formateur

Grégory Merlière, dirigeant « GM ! Conseil Formation »

- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de Responsable Formation (Master I)