



# 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,



**P.1**

### 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*

- Evaluation formative : en cours de formation par des questionnements
- Evaluation sommative : par un test d'évaluation écrit rempli en fin de stage.
- Evaluation à froid : à 3 mois.
- Attestation de stage
- Certificats de réalisation
- Feuille de présence

### *Le public concerné*

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

### PRE-REQUIS :

- Aucun

### *Informations complémentaires*

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

## Le lieu

- Chez le client

## La durée et les horaires

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

## Le formateur

**Mathieu Soulard** formateur « GM ! Conseil Formation », formateur transport.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, [gmerliere@gm-conseil-formation.fr](mailto:gmerliere@gm-conseil-formation.fr)

## DEROULEMENT PEDAGOGIQUE

### Savoir-être :

- Qu'appréciez-vous chez un chauffeur ? Que n'appréciez-vous pas ? Quelles sont les qualités d'un chauffeur ? Noter sous forme de nuage au tableau. Que doit-il respecter ?
- Par groupe, faire regrouper en 2/3 groupes. Définir les savoirs...
- Regarder la vidéo AFT sur le rôle commercial du chauffeur.
- Définir les valeurs de l'entreprise.

### Savoir se présenter :

- Faire déterminer ce que doit faire le livreur du matin jusqu'au soir (travail de groupe), puis faire déterminer le schéma relationnel avec les clients.
  - L'arrivée/descente : Quoi, comment, où, pourquoi ? Passage devant le formateur qui donne une note.
  - Faire trouver les différentes personnes avec lesquelles ils entrent en contact.
  - La prise de contact, présentation en cohérence avec les valeurs AJS : Comment prenez-vous ctc, vous présentez-vous au client ?
    - Mise en situation d'une personne (une note donnée par le formateur et une note donnée par l'autre groupe) 1 avec nouveau salarié dans l'entreprise cliente et 1 chauffeur en retard.
    - Faire déterminer les bonnes façons de faire (penser au regard, attitude, sourire, vocabulaire employé...)
    - SBAM
- Diapo prise de contact 9, 10, 12, 17
- Sourire diapo 13, 14,
  - Savoir répondre aux clients : Regarder les deux vidéos du bon et du mauvais vendeur, que peut-on en retenir ?

### → Les réponses aux objections :

Bataille d'objections : Chaque groupe répertorie un maximum d'objections rencontrées lors de la prise de contact avec les clients. Ils utilisent des post-it de couleur (une couleur par groupe) et notent une objection par post-it. L'ensemble de ces post-it est alors réuni par le formateur, qui donnera alors la moitié ou un tiers des objections trouvées à chacun des groupes. Chaque équipe doit préparer les réponses aux objections données, par écrit. Une fois que les travaux sont réalisés, nous proposerons alors une « BATAILLE D'OBJECTIONS » entre les groupes qui se tiendra de la façon suivante : chaque groupe désigne alternativement une objection préparée et le chauffeur d'un autre groupe en retard ! ». Le chauffeur n'aura le droit qu'à une seule réponse, et c'est le jury qui attribue un point ou zéro en fonction de la réponse. Ces points s'accumulent au total du groupe.

Pour que cet exercice soit encore plus efficace, il est bon de faire en sorte que les équipes n'aient pas tout à fait le temps de traiter toutes les objections... Ainsi certains chauffeurs devront traiter des objections sans préparation.

→ Mises en situation filmée

La voix Ravis : Faire les exercices en fonction du temps  
Rythme – articulation – volume – Intonation- sourire.

Attention à votre langage :

- Quel mots ou expressions ne faut-il pas utiliser ?
- Les mots et expressions à bannir et à utiliser : 2 diapos

#### L'écoute active :

- Faire répondre à la question en direct.
- Test savez-vous écouter ?
- Diapo différence entre écouter et entendre.
- Diapos 3 : pourquoi coupe-t-on la parole ?
- Vidéo gorille.

#### Poser des questions :

- Faire répondre en direct aux questions posées.
- Exercice : faire trouver 2 questions chacun que l'on peut poser aux clients, ex en ind
- 2 diapos savoir poser les bonnes questions.

#### Reformuler les propos :

- Faire répondre à la question
- 4 diapos sur la reformulation
- Exercice : pendant que le linge tourne.
- Insister sur la question de validation

#### → Test Savez-vous faire face aux conflits ?

- 4 diapos gestion de conflit
- 1 diapo les attitudes obstacles
- Noter la méthode au tableau : le laisser s'exprimer, l'écouter sans l'interrompre, le comprendre et le dire, proposer une solution ou montrer que l'on cherche à solutionner le pbl. Rester neutre calme...

#### La prise de congé :

- Laisser une dernière bonne impression.
- Faire répondre en direct à la question posée en groupe
- 2 diapos 58 et 60