Technico-commerciaux, les clés du métier

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : NTC - Prix 2024 : 1 450€ HT

Comment allier compétences techniques et savoir-faire commercial pour développer la vente de biens techniques souvent complexes qui implique différents acteurs ? Cette formation permettra d'intégrer à votre démarche les bonnes pratiques commerciales d'organisation, de communication et garantir la satisfaction client.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Valoriser sa double compétence technique et commerciale

Maîtriser sa communication et créer un climat propice à l'expression du besoin client

Transformer les caractéristiques techniques en bénéfices pour le client

Garantir la synergie entre ses ressources internes et le client

Co-construire les solutions avec son client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Approche pragmatique, basée sur la mise en situation de cas réels d'entreprises analysés. Partages d'expériences Exercices en groupe.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

1) La mission du technico-commercial

- Les aspects techniques.
- Les aspects commerciaux.
- Définition de la mission et du métier.
- Les avantages et les inconvénients de la posture technique et commerciale.

Exercice : Construction en groupe de la fiche métier.

2) Identifier le rôle du technico-commercial dans les ventes complexes

- Une équipe (du fournisseur) vend à une autre équipe (celle du client).
- Identification des différents rôles des interlocuteurs client.
- Identification des différents rôles de l'équipe fournisseur.
- Le périmètre du TC et des autres parties prenantes (le manager, l'IC et les autres ressources transversales).
- La satisfaction client : la comprendre.

Exercice : A travers un exemple concret, cartographier les acteurs internes et externes d'un cycle de vente complexe.

3) Maîtriser les outils de communication

- Développer l'empathie avec le client.
- Savoir écouter son client et reformuler son besoin.
- S'adapter à son style de communication.
- Faire des comptes rendus pertinents.

PARTICIPANTS

Ingénieurs technico-commerciaux, ingénieurs méthodes, chefs de projets. Toute personne occupant une fonction technique et confrontée à des situations commerciales à forts enjeux.

PRÉREQUIS

Avoir expérimenté des situations de relation client et d'enjeux de vente.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Présenter de mauvaises nouvelles.
Mise en situation : Exercice sur l'utilisation d'outils de communication comme l'écoute active, la reformulation et la synchronisation, lors d'un entretien de vente. Lister les mots interdits et le non-verbal à éviter.

4) Gérer les situations à fort enjeu

- Créer des brèches pour découvrir les besoins clients.
- Présenter de manière simple et convaincante des 'informations complexse.
- Passer des caractéristiques aux bénéfices clients.
- Traiter des objections de type " inconvénients réels ".
- Gérer les situations d'après-vente fortes émotionnellement.
- Développer son réseau de prescripteurs chez le client.
- Savoir mobiliser les ressources aidantes par l'influence.

Mise en situation : Formuler un argument avec la méthode CAB. Lister les questions types en fonction du FEDAU. répertorier les objections possibles et les réponses. Simulation d'entretiens techniques complexes.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 15 juil., 28 oct.

PARIS
2024 : 08 juil., 21 oct.