

## Fiche Technique de Formation

# Dimension Commerciale

## MODALITES GENERALES

Public concerné :	Chef de chantier confirmé, Conducteur de travaux en place ou en devenir, groupe de 12 personnes maximum
Prérequis :	Avoir une première expérience dans les métiers des Travaux Publics
Durée :	3 jours
Lieu :	au CFCTP ou en Intra
Délai d'accès :	Selon la prochaine date de formation prévue (voir calendrier) avec délai de réponse maximum de 10 jours à compter de la demande.
Validation :	Attestation de stage

## OBJECTIFS

- Préparer, mener et conclure une négociation commerciale
- Etablir une bonne relation client-entreprise

## PROGRAMME DE LA FORMATION

- Concevoir la relation avec le client/acheteur dans une véritable dimension stratégique
- Suivre une démarche commerciale structurée
- Préparer l'entretien de négociation
- Réussir le premier contact avec le client
- Maîtriser son comportement (*les gestes, l'intonation, etc.*)
- Questionner pour comprendre, synthétiser et reformuler les attentes du client
- Savoir argumenter, écouter les objections et y répondre
- Présenter le prix
- Conclure la négociation au bon moment
- Assurer un suivi commercial

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques, questionnement, échanges d'expériences et de vécu
  - Mise en situation de vendeur puis d'acheteur à l'occasion d'un changement avec prix nouveau sur un chantier
  - Mise en situation de présentation au client d'un devis avec dossier technique
  - Ces mises en situation sont filmées puis analysées en groupe
  - Positionnement et évaluation des acquis
  - Bilan de satisfaction
  - Formateur expérimenté
- Nos locaux sont accessibles aux personnes handicapées