

MÉTIERS

Être acteur du changement

PRÉSENTATION | Dans un environnement client de plus en plus attentif à la qualité des prestations rendues, il est devenu indispensable d'assurer une qualité de prestation de la vente à la réalisation d'une prestation. Ce programme de formation est destiné aux techniciens soucieux de délivrer une prestation de qualité tant sur l'aspect technique que relationnel.

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Retour sur les responsabilités du technicien dans une entreprise, identifier ses responsabilités - Adopter la bonne attitude en respectant les règles de savoir-être et savoir-vivre professionnel dans un contexte professionnel - Devenir ambassadeur de son entreprise en véhiculant une image positive et en adoptant des comportements adaptés à son environnement de travail
PRÉ-REQUIS	Aucun
PROGRAMME	<p>La relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesurer les attentes de la cliente d'aujourd'hui • Identifier les responsabilités du technicien et l'impact de sa communication sur son entreprise • Pourquoi associer des compétences techniques et des aptitudes relationnelles ? • Identifier les qualités nécessaires pour assurer une prestation globale de qualité <p>Définir et comprendre le changement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans la manière d'exercer le métier d'agriculteur • Dans la manière d'accompagner les agriculteurs • Impacts sur le métier de conseiller <p>Modélisation de la relation de conseil dans différentes situations d'accompagnement au changement des pratiques</p> <p>Boîte à outils du conseiller</p>
PUBLIC	Commerciaux, vendeurs, conseillers, débutants ou expérimentés
INTERVENANT	Formateur spécialisé avec expertise de terrain
RESPONSABLE DE FORMATION	Jonathan THEVENET
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants maximum : 12 • Remue-ménages, échanges, mutualisation, et apports théoriques ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Animation et présentation du contenu sur supports PowerPoint et documents de synthèse, • Développement pédagogique à partir de cas concrets pour évoquer des situations rencontrées par les participants dans le cadre de leurs activités habituelles. • Clôture après questionnaire et mesure de la satisfaction en fin de formation.
VALIDATION	Certificat de réalisation.
DURÉE	1 jour (7 heures)
LIEU & DATE	À déterminer
COÛTS ET MODALITÉS	Pour connaître toutes les conditions d'accessibilité (y compris pour les personnes en situation de handicap), les délais d'accès et le prix de chacune de nos formations : nous contacter.