



L'accueil et la vente de titres de transport par les agences commerciales en Transport urbain

Public

- ▶ Tout agent commercial qui a en charge l'accueil, la vente commerciale en agence commerciale

Objectifs de la session :

- ▶ Engager les agents commerciaux à employer les techniques d'information et de communication en vue d'améliorer leur performance
- ▶ Analyser des situations de travail en cherchant selon une méthode éprouvée les points forts et sensibles de la relation client-agent

Résultats escomptés :

- ▶ Savoir mettre en œuvre une optimisation des comportements adaptée à la fidélisation voire au développement de la clientèle

L'animateur :

Consultant et formateur dans le Transport de Personnes. Intervenant en communication et en management il a mis en place des outils de diagnostics sur les comportements de commerciaux en agences commerciales.

Durée

- ▶ 2 jours

Sessions 2009

- ▶ Lundi 16 et Mardi 17 mars
- ▶ Lundi 14 et Mardi 15 décembre

Contenu pédagogique :

1. La prise de contact et l'accueil client

- La demande d'information téléphonique
- Le face à face clientèle

2. Les conditions d'accueil de la clientèle

- L'organisation et l'animation du point de vente

3. La gestion de la demande d'information du client

- Savoir écouter
- Saisir l'importance du message
- Traiter le message dans un temps imparti
- Restituer l'information

4. Les types de personnalité

- Caractéristiques de la personnalité des clients
- Analyse de la personnalité des clients
- Attitudes à adopter par les agents commerciaux

5. L'argumentation de vente

- Savoir combiner l'argumentation adaptée et différenciée

6. La gestion des conflits

- Du traitement à l'analyse des techniques de réponses

7. Le processus d'accueil et de vente commerciale : les étapes à respecter par l'agence commerciale

- De l'inscription à l'évaluation

8. Les outils de la mesure de la performance

- Création d'un baromètre de satisfaction
- Mise en place de tableaux de bord : ratios, indicateurs

Les méthodes pédagogiques :

- ▶ Emploi de vidéos-projetés ; d'un diaporama
- ▶ fiches méthodologiques, création de mises en situation
- ▶ Grilles d'observation et d'évaluation du métier d'agent commercial
- ▶ Jeux de rôle

Prix

750 € HT par participant

+++ Remise d'un guide conseil sur l'accueil et la communication en agence commerciale

Inclus les pauses et le déjeuner