

## Public

- Conducteurs de transports routiers de marchandises

## Prérequis

- Sans objet

## Modalités d'admission

- Sur dossier

## Durée

- 14 heures

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Méthodes d'animation actives et interactives alternant des apports théoriques, des activités, des échanges autour de cas pratiques, des mises en situation

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

## Documents remis

- Attestation de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)

0809 908 908



## Développer le rôle commercial des conducteurs

### Objectifs généraux

- ◆ Prendre conscience de son rôle au sein de l'entreprise (vecteur de l'image de marque et de la qualité de la relation client)
- ◆ Etablir une relation commerciale de qualité avec ses clients
- ◆ Développer la notion de service lié à son métier de conducteur
- ◆ Adapter son comportement en tant que représentant de l'image de marque de son entreprise face à des imprévus ou des situations déstabilisantes
- ◆ Adopter une communication positive afin d'apaiser si nécessaire la relation avec les clients
- ◆ Acquérir des repères pour réagir en situation de stress ou face à l'agressivité d'un interlocuteur
- ◆ Prendre conscience de ses réactions spontanées et apprendre à canaliser ses émotions

### Les plus de la formation



- ◆ Une formation active et interactive avec des mises en situation pratiques

### Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation finale : questionnaire de validation des acquis

### Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Non inscrit
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Non éligible



### Agrément

- ◆ Sans objet

# PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	/
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de l'équipe pédagogique, du centre et des participants</li> <li>Présentation de la formation et test de positionnement</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	<p><b>Prendre conscience de son rôle au sein de l'entreprise (vecteur de l'image de marque et de la qualité de la relation client)</b></p> <p><b>Etablir une relation commerciale de qualité avec ses clients</b></p> <p><b>Développer la notion de service lié à son métier de conducteur</b></p> <p><b>Adapter son comportement en tant que représentant de l'image de marque de son entreprise face à des imprévus ou des situations déstabilisantes</b></p> <p><b>Adopter une communication positive afin d'apaiser si nécessaire la relation avec les clients</b></p> <p><b>Acquérir des repères pour réagir en situation de stress ou face à l'agressivité d'un interlocuteur</b></p> <p><b>Prendre conscience de ses réactions spontanées et apprendre à canaliser ses émotions</b></p>	14 h 00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Séquence 1 - LE CONDUCTEUR : REPRESENTANT ET AMBASSADEUR DE L'ENTREPRISE</li> <li>Séquence 2 - LA RELATION COMMERCIALE CLIENT-CONDUCTEUR</li> <li>Séquence 3 - GERER SES EMOTIONS ET SON STRESS</li> <li>Séquence 4 - LA SPIRALE CONFLICTUELLE LES MOYENS ENVISAGEABLES POUR RESOUDRE LES CONFLITS</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter un comportement exemplaire qui valorise l'entreprise et le savoir-faire en toutes circonstances Le contrat de transport et le cadre posé par le conducteur dans la relation client Les outils à disposition du conducteur pour mener à bien sa mission Savoir trouver les mots qui rassurent en restant dans son rôle de prestataire Prendre conscience de l'importance de son image et la valoriser Identifier son mode de communication et le mettre en avant</li> <li>- Comprendre l'impact de sa communication Bien comprendre les besoins exprimés par le client et les reformuler Etablir des liens entre les attentes client et les solutions à ma disposition Agir « de suite » dans le cadre de mes responsabilités pour satisfaire le client Bien connaître mon entreprise, ses services et les personnes qui peuvent m'aider face aux demandes du client que je ne peux résoudre à mon niveau S'assurer lors du prochain échange que le problème est résolu Mettre en valeur les bénéfices clients liés à une prestation</li> <li>- Les émotions, le stress qu'est-ce que c'est ? Quelles sont les émotions chez moi et chez l'autre et qui sont présentes dans notre relation ? Comment gérer ses deux «parasites» dans la communication avec le client ? Avoir une attitude positive, soigner son langage corporel pour apaiser l'échange</li> <li>- Pourquoi et comment naissent les conflits ? Être en capacité de distinguer l'agressivité du conflit Comprendre quelle peut être sa part de responsabilité dans la situation conflictuelle Savoir prendre du recul sans s'effacer Savoir utiliser à bon escient</li> </ul>		

	l'écoute « active » des besoins de l'autre, la force de la question, la reformulation, le silence. La CNV (communication non violente) ou comment apprendre la relation respectueuse efficace et assertive	
--	--	--

N° SEQUENCE		DUREE
2	<b>Dresser le bilan et synthèse de la formation</b>	/
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan de la formation</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction de la formation</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle équipée d'un ensemble multimédia