

Agent de bascule : les produits, le transport et la posture de vendeur

Objectifs

- Connaitre les produits et leur utilisation
- Connaitre la réglementation transport
- Comprendre les rôles et missions des différents acteurs dans la fonction « vente »
- Mesurer les enjeux de l'accueil et de la relation client physique et téléphonique
- Adopter une posture de vendeur

Public Visé

Les agents de bascule, les chefs de poste, les chefs de centrale

Durée

14.00 Heures

2 Jours

Pré Requis

Avoir une première expérience commerciale

Parcours pédagogique

1. Les domaines d'emploi des granulats

- Granulats pour le béton :
 - ⊕ principe de la fabrication du béton
 - ⊕ justification des exigences sur les granulats pour béton
- Granulats routiers :
 - ⊕ principe de constitution d'une route
 - ⊕ les produits routiers : graves, graves traitées aux liants hydrauliques, béton routier, enduits et enrobés...
 - ⊕ justification des exigences sur les granulats
- Autres usages

2. Les règles de chargement, arrimage, surcharge

3. Identifier leurs différents contacts avec les clients

Le téléphone et ses particularités, la communication verbale et ses règles (souriez, vous êtes entendus), la relation avec leurs commerciaux : partage d'information, cohérence d'entreprise.

4. Connaitre quelques notions sur les bases de la communication

La communication verbale, la communication non verbale – le schéma de la communication, les aprioris, les malentendus – l'accueil téléphonique : les principes de base

5. Définir une objection et une réclamation

Situer l'objection dans un processus de vente, définition d'une objection, gestion d'une réclamation

6. Entendre et accueillir les objections

Le mode opératoire pour traiter l'objection (écoute active, respect de l'objection, creuser, reformuler, argumenter, contrôler) Le SONCAS (test)

7. Traiter les objections dans le cadre de leur travail

Le partage des objections – construction de la liste – Comment les traiter ?

8. Savoir argumenter dans le cadre des surcharges et appliquer la réglementation

-Apprendre à argumenter au regard des obligations réglementaires, des risques encourus pour eux, pour la société, pour le client, savoir dire non, partager les bonnes pratiques déjà en place, la chaîne des responsabilités

- Les conséquences économiques : le temps perdu, le retard pris dans le chantier, l'insatisfaction du client, détérioration de l'image de l'entreprise, les procès-verbaux ... Les conséquences liés à la sécurité et l'environnement en cas d'accident

9. Créer le binôme avec le commercial

La notion de client interne, les enjeux commerciaux d'une bonne communication interne, les outils à créer

10. *Changer ses comportements*

Chaque stagiaire s'engage à changer leur comportement: 3 actions à donner.

Objectifs pédagogiques

- Connaître l'utilisation des granulats
- Maîtriser la réglementation transport
- Partager leur représentation de la fonction commerciale/vente
- Identifier son style de communication pour mieux l'adapter à l'autre
- Construire une argumentation
- Traiter les objections et les réclamations
- Entraîner à l'écoute active

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques, exercices pratiques et mises en situation.

Méthodes et modalités d'évaluation

Feuille d'émargement journalière

Clôture de stage: fiche de satisfaction du stagiaire

Attestation de stage

Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr

Effectif

De 5 à 8 Personnes



Contactez-nous !

Cédric CHAOUI
Responsable Formation Carrières et Matériaux