

AVOIR LES BONS ARGUMENTS POUR VENDRE LES PRODUITS VERRIERS

Comprendre la demande exprimée par le client et savoir répondre à des questions courantes

- > INITIATION
- > **PERFECTIONNEMENT**

PUBLIC CONCERNÉ

ADV, salariés en administration des ventes

PRÉ-REQUIS

Compétences sur les produits verriers

POSITIONNEMENT:

Oui, questionnaire à compléter au moment de l'inscription

RECUEIL DES ATTENTES, DIAGNOSTIC ET ÉTUDE DE VOTRE BESOIN

Nous contacter avant l'inscription (formulaire à compléter ou entretien téléphonique)

DURÉE

1 jour (7h)

FORMATEUR

Olivier Douard

LIEU / MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- > Entrées/Sorties permanentes.
- > Voir calendrier annuel ou planification à la demande sous un délai de 2 à 3 semaines
- > Accueil et accès handicapés : nous contacter
- > Adresse ou plan d'accès annexé à la convocation

TARIF PAR STAGIAIRE

(déjeuner inclus)

- > Adhérents / partenaires : 642 €ht
- > Non adhérents : 920 €ht
- > Intra-entreprise : nous consulter

PRISE EN CHARGE

- > Action individuelle ou collective
- > Contactez votre Opco pour toute étude de prise en charge financière
- > Pièces à fournir : programme et convention de formation
- > Subrogation Opco acceptée lorsque le financement est à 100 %

► OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ÉVALUABLES :

À l'issue de la formation, vous serez capables de :

- > Comprendre la demande exprimée par le client pour apporter une offre appropriée :
- > Conseiller le client sur les produits que je vends, que le client soit particulier ou professionnel afin de remplir mon devoir de conseil :
- > Savoir répondre à des questions courantes que peut poser le client, pour améliorer la satisfaction client et son ressenti sur le service apporté par mon entreprise.
- > Savoir identifier si la demande du client est réaliste ou non, pour m'éviter des problèmes de SAV par la suite.
- > Savoir identifier à partir d'une demande de produit de quel ouvrage il s'agit pour m'assurer du bon exercice de mon devoir de conseil.

► PROGRAMME / CONTENU

- > Objectifs et Introduction
- > Le float
- > Les caractéristiques spectrophotométriques
- > Le verre trempé, le verre émaillé, le verre laqué
- > L'isolation thermique, généralités
- > L'isolation thermique, la solution vitrages
- > Cas pratiques, savoir lire les caractéristiques spectro
- > Les vitrages de sécurité, définition de la NF EN 12600
- > Les garde-corps en verre et les allèges vitrées
- > Les noms de marques commerciales entrées dans le langage courant
- > Dimensionnement, les compositions minimales
- > Le conseil à apporter au client
- > Mémento sécurité pour les maîtres d'œuvre
- > La casse thermique
- > La demande exprimée par le client
- > Les réclamations client

MODALITÉS / MOYENS PÉDAGOGIQUES

- > Support de cours PowerPoint papier ou numérique
- > Guides ou fiches techniques, documents normatifs

MÉTHODE MOBILISÉE

- > Méthode active, mises en situation, séries de questions proposées (oralement, questionnaires en ligne ou papier)
- > Des activités peuvent être proposées comme identifier les problématiques de SAV.

MOYENS TECHNIQUES

- > Vidéoprojecteur ou application de visioconférence
- > Supports permettant la prise de notes
- > Prestation réalisée en présentiel ou à distance (visio)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Auto-évaluation des acquis, avec axes de progrès par auto-évaluation ou proposés par le formateur

- > Questionnaire d'évaluation des acquisitions pendant et/ou en fin de formation.
- > Questionnaire de satisfaction à chaud par le stagiaire (l'évaluation de la satisfaction des participants est construite à partir d'éléments d'évaluation de QUALIOPi)
- > Questionnaire de satisfaction par le commanditaire

MODALITÉS DE SUIVI

- > Feuille d'émargement
- > Certificat de réalisation

CATÉGORIE D'ACTION

- > Développement des compétences

FINALITÉS

- Adaptation au poste de travail
- Développement de l'emploi
- Maintien dans l'emploi