

# Formation TCS – ADV - MVC Niveau 2

*Maîtriser communication, négociation et gestion des conflits*

**Durée :** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux sédentaires
- ADV industriels

### Prérequis

- Première expérience Technico-Commerciaux Sédentaires / Administration Des Ventes / Magasinier Vendeur Comptoir

### Objectifs pédagogiques

- Identifier ce qui fait le coeur du message entre émetteur et récepteur
- Identifier les freins à une bonne compréhension et les signes d'affrontement
- Connaître 6 techniques de négociation incontournables
- Utiliser la négociation comme moyen de résolution des conflits
- Développer ses qualités de reporting vers son management

### Contenu de la formation

- Identifier les subtilités de la communication humaine pour améliorer la relation client
  - Connaître les fondamentaux des neurosciences pour mieux comprendre la relation client
  - Revisiter l'Analyse Transactionnelle pour mieux se positionner psychologiquement
  - Réviser les codages et décodages de la communication au téléphone et à l'écrit
  - Redécouvrir la puissance des questions
- Maîtriser les techniques de négociation pour garantir satisfaction et performance
  - Connaître les étapes d'une négociation
  - Connaître 6 techniques de négociation incontournables
  - Etre à l'aise avec le traitement des objections les plus communes
  - Résister à la pression du client avec la méthode BATNA
- Mieux comprendre l'origine des problèmes pour mieux les résoudre
  - Identifier les différences entre les notions de problème, tension ou conflit
  - Connaître les principes de la résolution de problème et de conflit
  - Se préparer et résister au stress des conflits avec des outils de résolution de problèmes
  - Mieux gérer son stress au quotidien pour assurer une bonne qualité de relation client

## H2R Formation et Conseil

1140, rue Ampère - CS80544 Actimart

13594 Aix-en-Provence

Email: [contact@h2r-formation.com](mailto:contact@h2r-formation.com)

Tel: 04 42 16 48 20



- Se mettre en situation dans des cas pratiques
  - Adopter les bons réflexes au téléphone
  - Construire un email pour conclure une vente
  - Construire un email pour gérer une situation tendue

### Organisation de la formation

#### Formateur

Richard Oberti Directeur associé, 30 ans d'expérience commerciale en France et à l'international

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets et mises en situation.
- Quiz en salle online sur plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.