

# Le rôle des conseillers clientèle en agences commerciales

## De l'information à la vente du titre de transport

L'agence commerciale a un rôle d'accueil, d'information et de vente de titres. Par le truchement de son équipe commerciale, elle doit développer des engagements de service qui portent sur des critères tels que la gestion de l'attente, l'information en situation perturbée, la disponibilité des fiches horaires, la connaissance du réseau, la complémentarité des offres de mobilité en vue de favoriser l'intermodalité des transports collectifs. La prise en compte des impacts de la COVID – 19, notamment les procédures de gestion sanitaire sont à intégrer dans les comportements de la gestion de la relation client.

Tous ces critères génèrent des situations terrain qui demandent de la part des conseillers une démarche de progrès ainsi que des compétences en matière d'information, de communication et de vente.



## Type de formation

 **Présentiel**

 **2 jours**

 **Prérequis : aucun**

### Objectifs de la formation

- Engager les conseillers clientèle à employer les techniques d'information, communication d'ordre comportemental et commercial et de conseil en mobilités en vue d'améliorer leur performance
- Savoir intégrer les stratégies de commercialisation et de distribution dans l'approche commerciale

### Résultats escomptés

- Mettre en œuvre des comportements adaptés au développement voire à la fidélisation de la clientèle en agence

### Public cible

- Tout conseiller clientèle H/F qui a en charge l'accueil et/ou la vente en agence commerciale ou dans tout autre lieu d'information et/ou de vente.

# Programme pédagogique

## 1. La prise de contact et l'accueil client

- Le parcours clients face à la COVID - 19 (accès au lieu d'information et/ou de vente et gestion des flux internes, encaissement et dispositions diverses)
- 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 d'information ou lieu d'information et 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 conseillers clientèle

## 5. Le processus d'accueil, de conseil en mobilités et de vente commerciale : les étapes à respecter par le conseiller clientèle

- L'inscription à la prise de contact
- L'implication avant la demande d'information client
- L'action d'informer et de communiquer, voire d'argumenter
- Le suivi : accroître l'efficacité de l'information (accompagnement « terrain »)
- L'évaluation : analyser les retours d'information (enquête de satisfaction, d'opinion, piste de progrès)

## 6. L'argumentation de vente

- Savoir combiner l'argumentation adaptée et différenciée

## 7. La gestion des conflits

- Du traitement à l'analyse des techniques de réponses

## 8. Les outils de la mesure de la performance

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

Animation par un consultant - formateur expérimenté en commercialisation et doté d'une expérience confirmée en transport de voyageurs

## Formation en présentiel pour les 2 jours

- Remise d'un kit pédagogique composé d'un guide d'auto-diagnostic des compétences et de cas pratiques corrigés
- Enregistrement des mises en situation et analyse des pratiques via une grille d'évaluation



**Parlez-nous de votre projet !**

**Claude vous aiguillera** vers la formation la plus adaptée à vos besoins