

# **PROGRAMME INTER**

## **FORMATION A LA RELATION CLIENT POUR CHAUFFEURS-LIVREURS**

### ◆ **Personnes concernées :**

- ✓ Tous les conducteurs professionnels de véhicules de transport de marchandises

### ◆ **Objectifs :**

- ✓ Se réapproprier les évolutions de la relation client pour les chauffeur-livreurs
- ✓ Augmenter la fidélisation clientèle par les chauffeurs
- ✓ Maîtriser les discours et les comportements à adopter dans la relation client
- ✓ Se différencier de la concurrence
- ✓ Trouver les mots et les comportements justes dans les situations difficiles.

### **Les « plus » de la formation**

- ➔ Des méthodes et des outils pour des chauffeurs plus à l'aise au quotidien
- ➔ Des livraisons professionnelles pour une relation client optimisée
- ➔ Des clés pour satisfaire les clients

### ◆ **Contenu :**

#### **Remarques préliminaires**

- ✓ L'évolution du marché et de la clientèle
- ✓ Les évolutions du métier de chauffeur livreur
- ✓ La formation des chauffeurs aux attentes de la clientèle, gage de fidélisation

#### **Mon rôle d'Ambassadeur dans la relation client**

- ✓ La relation client et la fidélisation par le chauffeur-livreur : le cœur du métier !
- ✓ Pourquoi le chauffeur est-il l'ambassadeur de la société ?
  - Le rôle du chauffeur dans le process de vente
- ✓ Quelles sont les motivations du client ?
- ✓ Sur quels critères se fait la préférence des clients ?
- ✓ Comment se différencier des concurrents ?

#### **La communication positive et la fidélisation de la clientèle**

- ✓ Définition de la communication
  - Test de **Leavitt**
  - Ecouter activement et reformuler
  - Comprendre le client et son point de vue : l'empathie
- ✓ Les différentes formes de communication
  - Le choix des mots
  - L'attention portée à la manière de s'exprimer
  - Le langage corporel : fermé/à l'écoute
  - Le comportement, l'image, l'engagement, le respect, la courtoisie
  - Faire preuve de tact

## Les étapes de la livraison

- ✓ Avant de démarrer sa tournée
  - Les éléments à contrôler
  - Sur quoi et comment valoriser son image ?
    - Le chauffeur
    - Le camion
- ✓ A l'arrivée chez le client
  - Observer c'est prévenir
  - Ce qui peut nuire à votre image
- ✓ Prendre contact
  - « On n'a jamais l'occasion de faire deux fois une première bonne impression » : la  **règle des 4X20**
  - Salutations et présentation : les mots et la posture
  - Le sourire et son impact sur le client
- ✓ Livrer
  - Le  **processus DCIP**
- ✓ Au moment de partir de chez le client
  - Ce qu'il faut dire et faire

## Collecter et transmettre les informations

- ✓ Quelles informations collecter ? A quoi servent-elles ?
- ✓ Pourquoi s'intéresser au client ?
- ✓ Comment s'intéresser au client et le renseigner efficacement ?
  - Questions ouvertes/fermées : le  **CQQCOQP**
- ✓ Que doit-on remonter à l'entreprise ? Quelles informations dois-je transmettre au client ?

## Traiter les situations délicates

- ✓ Savoir dire « non »
- ✓ Les gestes à adopter et les mots à utiliser face à un client agressif
- ✓ La gestion d'une arrivée tardive chez un client
- ✓ La critique de ma société par le client : les comportements et le discours à adopter

## Conclusion

- ✓ Prise d'engagements individuels

### Méthodologie :

- ✓ Simulations filmés et commentées à chaud
- ✓ Travaux en sous-groupes sur les situations délicates
- ✓ Mémo complet des bonnes pratiques d'un chauffeur professionnel
- ✓ Trame d'un compte-rendu à effectuer au retour de tournée si la situation l'exige
- ✓ Echanges avec le groupe et l'animateur

### Durée :

Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel en individuel (formation coachée)	FOAD* en individuel (formation coachée)
1 jour (7h)	Non dispensée	Non dispensée	Non dispensée

\*Formation à distance