



## Le rôle commercial du conducteur

### Personnes concernées

Toute personne conducteur de véhicules et qui, dans l'exercice de sa fonction est au contact de la clientèle.

### Objectifs de la formation du rôle commercial du conducteur

Etre capable de joindre un aspect commercial à la pratique du métier de conducteur. Connaître les conditions de mise en oeuvre d'actions et de comportements commerciaux.

### Contexte

La conduite n'est que la partie immergée du métier de conducteur. La valeur ajoutée de l'entreprise se mesure à la qualité relationnelle véhiculée par les conducteurs tant chez les clients que chez les chargeurs ou tout autre intermédiaire du transport. Dans tous les cas de communication, on peut parler de rôle commercial du conducteur.

### Programme de formation

#### LE RÔLE DU CONDUCTEUR

- Sa mission de conduite,
- Sa mission relationnelle,
- Sa capacité d'observation dans les entreprises,
- Son rôle d'information pour l'entreprise.

#### LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Les principes de la communication,
- La formulation du message,
- La reformulation,
- L'écoute de l'autre,
- La mise en place d'arguments.

#### LE COMPORTEMENT CHEZ LE CLIENT

- L'arrivée sur le site de l'entreprise,
- L'image initiale produite chez le client,
- Être vu par les autres,
- Être entendu par les autres,
- Être compris par les autres,
- La présentation et son interprétation,
- La définition des exigences

#### LES RÉACTIONS FACE A CERTAINES SITUATIONS

- Savoir s'expliquer chez le client,
- Savoir connaître les causes de l'agressivité,
- L'apport d'arguments pertinents.

#### LA REMONTÉE D'INFORMATIONS

- Communiquer avec son exploitant,
- Apporter des informations à son entreprise,
- Être source de propositions.

Ces contenus de formation peuvent être personnalisés selon les besoins et les attentes de l'entreprise.



## Le rôle commercial du conducteur

### Prérequis

Avoir une expérience de relations commerciales avec les clients de l'entreprise

### Durée

2 jours

### Formateurs

Formateurs reconnus compétents

### Dispositifs de suivi

Feuille d'émargement

### Lieu de formation

Au sein d'un centre City'Pro

### Méthodes pédagogiques

Evaluation au fur et à mesure de la progression. Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences

### Validation des acquis

Attestation de fin de formation

### Délais d'accès

Variable selon modalités de financement et disponibilités en centre

### Modalités d'accès

Consultez la page centre sur le site [city-pro.info](http://city-pro.info)

### Accessibilité

Centre de formation conforme aux arrêtés en vigueur et relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public. Se renseigner auprès du centre concernant l'accès à la formation visée

### Tarifs et financements

En centre City'Pro ou sur [city-pro.info](http://city-pro.info)