

Formation « approche-client » pour les CCAE

Cette formation vise le développement des techniques d'approche-client des conseillers des CCAE. Elle est caractérisée par la mise en pratique des nombreuses techniques apprises et par l'utilisation de mises en situation personnalisées à la réalité des CCAE. Elle se démarque par un apport important d'exemples réels vécus par les conseillers, par la personnalisation des arguments de vente aux principaux services des CCAE et par des jeux de rôles permettant la pratique, et conséquemment la rétention, des techniques abordées.

Cette formation spécifique aux CCAE est exclusive aux conseillers et aux administrateurs membres du Groupe Uniconseils.

Formateur

Louis Dionne, directeur général de la Coordination services-conseils

Durée : deux blocs de 7 heures

Nombre de participants

Maximum de 15 participants par séance. Un minimum de participants sera nécessaire à la tenue de l'activité. Les administrateurs de CCAE sont invités à s'inscrire.

Contenu

À la fin des deux blocs de formation, chaque conseiller devrait, avec chacun de ses clients, avoir développé une routine de travail intégrant les éléments suivants :

1. Préparation à une visite de producteur

- Analyse de la situation de la dernière visite
- Objectif liés aux objectifs du CCAE
- Préparation des outils (documents, chiffres, etc.)
- Préparation des arguments de vente/conseil
- Préparation de questions ouvertes à poser au client
- Visionnement du déroulement de la vente, anticipation des objections
- Identification des faits marquants et adaptation de l'objectif si besoin

... 2

2. Prise de contact avec le client

- Création d'une atmosphère favorable
- Adaptation du langage à la personnalité du client

3. Découverte et compréhension du client

- Utilisation de questions ouvertes (professionnelles et personnelles)
- Écoute du client sans jugement ou interprétation des réponses
- Découverte ou validation du type de personnalité du client
- Écoute active, utilisation des signaux reçus

4. Résumé des besoins

- Élaboration d'un résumé de situation complet (contexte, besoins, bénéfices)
- Reformulation des attentes et contraintes du client

5. Vente/conseil

- Argumentation claire pour convaincre son client
- Engagement du client vers l'action et le suivi
- Mise en place immédiate des accords obtenus
- Facturation de 100 % du temps passé avec le client

Coût et procédure d'inscription

Le Pôle d'expertise en services-conseils agricoles (PESCA) défraye entièrement les coûts de cette formation. Pour participer, les personnes intéressées doivent obligatoirement s'inscrire [en ligne](#).

Date limite d'inscription

La semaine précédant la tenue de l'activité.