



## Professionaliser les chauffeurs et exploitants dans leur communication et développer une Relation Clients de qualité



### Public visé

Ce programme est destiné à tous les collaborateurs qui sont amenés à travailler en équipe dans le domaine du transport routier, conducteur ou exploitant.



### Pré-requis

Expérience de la relation commerciale avec la clientèle de l'entreprise et de communication interne chauffeurs/exploitants



### Objectifs de la formation

Cette formation vise l'amélioration du comportement relationnel et de la communication dans le triangle fonctionnel Exploitant/Chauffeur/Client. Les stagiaires seront en capacité d'améliorer les pratiques commerciales en assurant une Relation Clients de qualité se basant sur une communication positive.

Ils sauront assurer une qualité de service efficace et efficiente pour fidéliser la clientèle.

Les stagiaires seront en mesure de prévenir les erreurs professionnelles et d'anticiper les situations de stress et de conflits liées au monde du transport. L'acquisition de ces nouvelles compétences se veut un levier pour la mobilisation et la fédération des équipes.



### Public visé et Financements

Exploitants

Chauffeurs

OPCO

Tarif :

490 € HT

### Les plus de la formation

- Un Organisme de Formation partenaire du groupe NETWORK, professionnels du transport routier depuis plus de 20 ans dans les Hauts- de-France
- Des formateurs experts dans le domaine du transport
- Une formation professionnalisante qui prend en compte les contraintes organisationnelles, technologiques et relationnelles
- Une formation en adéquation avec les évolutions et exigences actuelles

Durée

14 heures





# Professionaliser les chauffeurs et exploitants dans leur communication et développer une Relation Clients de qualité



## Objectifs pédagogiques

Pendant la formation, les stagiaires apprendront à identifier les besoins/contraintes et attentes du triangle fonctionnel "Chauffeur/Exploitant/Client".

La définition des missions sera intégrée par l'aspect commercial primordial dans le domaine du transport.

Les stagiaires apprendront à adopter une posture et une communication positive entre professionnels et avec la clientèle.

Ils apprendront à repérer les sources de conflit et de stress liées au monde du transport et à les prévenir en sélectionnant les solutions existantes dans leur activité et environnement professionnel.

Les stagiaires se saisiront des connaissances et compétences "savoir-faire" et "savoir-être" permettant d'améliorer les relations commerciales et professionnelles.



## Contenu

Le rôle du conducteur : ambassadeur dans la Relation Clients.

Le rôle de l'exploitant : rôle stratégique dans la relation tripartite.  
Le client : évolutions et exigences.  
Les principes d'une communication positive.  
Les étapes d'une communication non violente.

Les outils de communication internes à une entreprise de transport et les informations primordiales.  
La Relation Clients/typologie du client/la prestation commerciale.

Les étapes de la livraison, la prise de contact, la collecte et transmission des informations.

Faire face aux aléas relatifs aux métiers du transport. Comprendre et anticiper les sources de conflit et de stress.  
Les effets positifs des savoir-faire et savoir-être au sein d'une équipe et dans la Relation Clients.



## Evaluations

Etudes de cas, quiz, problématiques à résoudre



## Modalités pédagogiques



### Présentiel

Explicative      Réflexive      Active

