formagora
02 53 20 68 68
hello@formagora.fr
www.formagora.fr

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

LA FORMATION : « Maîtriser la relation client en milieu agricole : stratégies et communication pour commerciaux »

Durée : 14 heures
Nombre de minimum d'inscrits : 3
Nombre de places : 6
Coordination : Patricia MORREVE - 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr
Programme de formation actualisé le 14/04/2025

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Au cours de ces deux jours passionnants, explorez les compétences essentielles nécessaires pour établir des contacts efficaces et fluides dans l'environnement agricole. En tant que commerciaux, vous êtes les ambassadeurs de vos entreprises, et la capacité à établir des relations positives est cruciale pour le succès dans ce secteur très dynamique.
Au cours de cette formation, seront abordés des techniques de communication éprouvées, des stratégies de développement des relations, et des approches spécifiques à l'agriculture pour créer des liens solides avec vos clients.
Préparez-vous à explorer de nouveaux outils, à développer des compétences clés, et à élever votre jeu professionnel à un niveau supérieur. Cette formation sera interactive, stimulante et avec pour objectif des résultats tangibles que vous pourrez rapidement démontrer sur le terrain.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Adopter mécanismes de base de la communication dans un milieu spécifique
- Réussir la prise de contact
- Écouter et faire preuve d'assertivité
- Établir une relation de confiance avec le client
- Réagir à une agression verbale
- Désamorcer un conflit latent avec un client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Comprendre les bases de la communication
- Déterminer les différentes typologies de personnalités
- Gérer leurs émotions
- Renforcer leur écoute active
- Appliquer les techniques de communication favorisant l'apaisement et le compromis
- Faire preuve d'assertivité au quotidien
- Évaluer leurs pratiques, développer des stratégies correctives

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1ère journée : 7 heures

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

formagora
02 53 20 68 68
hello@formagora.fr
www.formagora.fr

Introduction à la formation

- Présentation du formateur.
- Rappel des objectifs de la formation.
- Présentation détaillée du programme.
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants.

Les enjeux de la relation client (Bloom : connaissance)

- Présentation des concepts de relation client.
- Incarner les valeurs de son entreprise.
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle agricole.
- Différenciation concurrentielle.
- Amélioration des résultats économiques.

Décryptage d'un conflit

- Comprendre la notion de conflit dans son ensemble.
- Connaître les facteurs déclencheurs des tensions.
- Les comportements inefficaces et leurs conséquences.
- Typologie des différentes personnalités.
- Distinguer les différentes stratégies pour gérer l'insatisfaction de la clientèle.

Exercices

- Partage d'expériences vécues et autodiagnostic.
- Contrats individuels d'objectifs d'amélioration.

Les outils de la communication (Bloom : compréhension et application)

- Comprendre les besoins fondamentaux des clients.
- Comprendre les attitudes qui favorisent et amplifient les incidents.
- Les outils de la communication : l'écoute active, la reformulation, le questionnement.
- Déterminer des axes de progrès vers l'assertivité.
- Simulations de scénarios, identifier les besoins des clients.

Évaluation

- Quizz sur l'apport théorique de la journée
- Débriefing et bilan de journée

2ème journée : 7 heures

Analyse des attentes des clients (Bloom : analyse)

- Étude des attentes des clients envers les services techniques et/ou commerciaux en élevage.
- Identification des points d'amélioration potentiels.
- Mise en place de processus d'amélioration continue.

Synthèse et application pratique (Bloom : évaluation et synthèse)

- Scénarios pratiques de prise de contact et de résolution de problèmes.
- Évaluation des compétences acquises par le biais de mises en situation.

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

- Discussion sur les plans d'action individuels pour appliquer les connaissances dans leur travail quotidien.

Conclusion et évaluation de la formation

- Résumé des points clés de la formation.
- Séance de questions-réponses pour clarifier les doutes.
- Évaluation de la formation par les participants.

Un temps d'échanges est prévu à chaque fin de séance : questions des participants et réponses du formateur.

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

Formation avec apports théoriques, exemples concrets et mises en situation.
Google slides, PowerPoint, documents références et supports de formation partagé avec les participants.

PUBLIC CONCERNÉ

• Commerciaux et technico-commerciaux du secteur agricole.
• Magasinier, collaborateurs chargés de l'accueil téléphonique ou physique.
• Autres personnels expérimentés en recherche de perfectionnement.

PRÉREQUIS

• Savoir utiliser un ordinateur et les fonctions de base de la bureautique
• Avoir démontré sa motivation lors de l'entretien préalable

ACCESSIBILITÉ

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

DÉLAI D'ACCÈS

L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

MESURES SANITAIRES

Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans un contexte d'endémie, d'épidémie ou de pandémie.
Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation aura lieu au sein des locaux de l'entité bénéficiaire.
La formation aura lieu en distanciel synchrone via un outil de visio-conférence.

• MÉTHODES :
Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation.

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.
PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges.
Debriefing individuel et collectif

ÉVALUATIONS

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation des compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.

Modalités de suivi :

- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

VALIDATION / CERTIFICATION

● A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation…). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
● La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

RÉFÉRENCES DU FORMATEUR

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leurs expertises dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Pour plus de précisions sur les expertises et qualifications du formateur, merci de nous contacter.

VOS CONTACTS

Contacts utiles pour vous apporter des précisions sur les modalités techniques et pédagogiques de cette formation :

- Pour une précision technique : Emeline au 07 79 12 17 23 - emeline@formagora.fr
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : N/A
  - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
  - Note générale de la formation : N/A /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

Pour plus de précisions sur les indicateurs de ce programme, merci de nous contacter.

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2024 : 1 318
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2024 : 172

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 1 208 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,57 /10
  - Note générale de la formation : 9,21 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,43 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,91 /10

** Toutes formations confondues*

RÉFÉRENCEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.
Non finançable par le CPF.