

LA RELATION TECHNICIEN/ CLIENT EN FACE À FACE

RELATION CLIENT

Le comportement gagnant

“J’avais du mal à gérer les clients mécontents. Cette formation m’a appris à prendre sur moi, je me sens plus à l’aise.”

Laurent (technicien)



2 jours (1+1) soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Techniciens.
- Dépanneurs.
- Installateurs.
- Toute personne intervenant dans un but technique auprès d'une clientèle d'entreprises ou de particuliers.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Donner une dimension commerciale à leur intervention ;
- Développer une relation gagnant-gagnant avec leurs interlocuteurs ;
- Gérer avec tact et assurance les situations délicates.

MÉTHODE

- L'ambiance récréative favorise la participation et l'engagement.
- La pédagogie s'appuie sur les situations réelles vécues par les participants.
- La session se conclut par une formalisation d'un contrat de changement.



Réf. COGA

PROGRAMME

Le contexte

- La notion du service rendu : quelles sont les attentes et les motivations de la clientèle ?
- L'image de marque : quels sont les critères de l'excellence (la tenue, la régularité, la disponibilité...)?

Le rapport

- Réussir sa prise de contact (les mots, les attitudes...) : comment créer un rapport de confiance ?
- Être efficace : établir un dialogue avant l'intervention, savoir faire parler, l'art du questionnement, savoir écouter, l'importance de la reformulation.
- Savoir se faire comprendre : la règle des 4 C, savoir expliquer, montrer, faire un compte-rendu.
- Maîtriser les entretiens difficiles : canaliser et orienter le dialogue, savoir faire une remarque (mauvaise utilisation du matériel, non-respect des consignes d'entretien), savoir dire NON en maintenant un rapport positif (intervention hors garantie).
- Se montrer solidaire de son entreprise, savoir présenter commercialement une solution...

