

# LA RELATION TECHNICIEN/ CLIENT AU TÉLÉPHONE

RELATION CLIENT

## Les mots pour progresser

*Je n'avais pas demandé à suivre cette formation mais je ne me suis pas ennuyé. Les mises en situation sont très proches de notre réalité. J'ai aimé aussi pouvoir discuter avec des collègues d'autres sociétés.*

Alain (technicien de maintenance)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

## PUBLIC

- Techniciens.
- Responsables de maintenance.
- Collaborateurs de SAV.
- Dépanneurs.
- Personnel d'exploitation.
- Toute personne intervenant dans un but technique auprès d'une clientèle d'entreprises ou de particuliers.

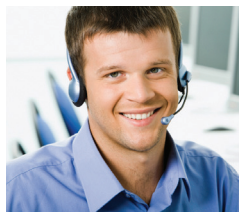
## OBJECTIFS

*A l'issue de la formation, les participants auront :*

- Pris conscience de l'impact de leurs contacts ;
- Identifié ce qu'ils doivent changer dans leurs habitudes ;
- Expérimenté une méthode pour être plus à l'aise et valoriser l'image de leur service.

## MÉTHODE

- Les 2/3 du stage sont consacrés à l'entraînement : les exercices et jeux de rôle sont construits, à partir de situations réelles vécues et proposées par les stagiaires.
- Remise d'un livret de stage.
- Formalisation d'un contrat individuel de changement.



Réf. MPP

## PROGRAMME

### Le contexte

- Quels sont les avantages et les inconvénients du téléphone ?
- La notion du service rendu : quelles sont les attentes et les motivations de la clientèle ?

### Réussir sa prise de contact

- Ce qui doit être fait dans les 20 premières secondes.
- Quels mots utiliser pour montrer que je m'intéresse à la demande de mon interlocuteur et que je m'implique pour le satisfaire ?
- Quels sont les tics habituels du langage qui parasitent la qualité des contacts et qui peuvent provoquer des réactions négatives ?

### Etre efficace

- Savoir écouter, savoir questionner ; l'importance de la reformulation et de la prise de notes.
- Savoir se faire comprendre dans un langage simple : être clair, concis, complet, concret.

### Maîtriser les entretiens délicats

- Savoir préparer son entretien, annoncer une mauvaise nouvelle, négocier un délai, faire une remarque, exprimer un refus, faire face à la pression, à l'agressivité.
- Maîtriser son émotion, canaliser son interlocuteur, exprimer son point de vue avec diplomatie, écouter un entretien, présenter des solutions :
  - Tout en maintenant un rapport positif avec le client ;
  - Tout en restant solidaire de son entreprise.