



Relation client pour techniciens

Référence :
TCH.01

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1195 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1450 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-relation-client-technicien-sav>

Formation relation client pour techniciens : maîtriser les fondamentaux de la relation commerciale

La **relation client** n'est pas uniquement destinée aux services commerciaux. Dans un environnement client de plus en plus attentif à la qualité des prestations rendues, il est devenu indispensable d'assurer une qualité de prestation de la vente à la réalisation d'une prestation. Ce programme de **formation relation client** est destiné à tout type de **techniciens (support client, informatique, technique, logistique, SAV, maintenance, entretien, etc.)** soucieux de délivrer une prestation de qualité tant sur l'aspect technique que relationnel. Ce stage de 2 jours garantira la **maîtrise pratique des aspects commerciaux** liés au support client.

Objectifs pédagogiques

- Développer les connaissances du personnel technique en contact avec la clientèle par une culture relationnelle et commerciale
- Adopter les comportements qui favorisent la relation interpersonnelle
- Appréhender les fondamentaux de la relation commerciale et de la communication professionnelle

Programme

Introduction à la formation des techniciens à la relation client

- Mesurer les attentes de la cliente aujourd'hui
- Associer les compétences techniques et les aptitudes relationnelles
- Identifier les qualités nécessaires pour assurer une prestation globale de qualité

Savoir travailler sa communication verbale et non verbale

- Les principes fondamentaux de la communication orale ou verbale
- Maîtriser le vocabulaire positif adapté à son métier
- Maîtriser les bases fondamentales de la communication non verbale : les gestes qui parlent
- Le principe de la synchronisation

Savoir conduire un entretien avec un client : maîtriser les différentes phases

- Initier un climat de confiance lors de la prise de contact : en face à face ou par téléphone
- Appréhender le principe de la gestion des espaces : la proxémique
- Maîtriser les principes de la conduite d'un entretien
 - L'écoute passive et active
 - La reformulation : comprendre les attentes
 - Le questionnement : analyser les attentes
 - L'argumentation : présenter une solution technique
- Assurer la gestion des situations délicates
 - Le traitement des critiques ou des remarques
 - Expliquer, présenter ou justifier un incident avec [assertivité](#)
 - Savoir défendre son entreprise et la valoriser

Mettre la pédagogie et la communication au service de la technique

- Former et informer selon les principes pédagogiques (expliquer au client le fonctionnement de son matériel)
- Répondre aux questions avec efficacité et adapter son vocabulaire à son interlocuteur en fonction de son niveau de connaissance
- Conclure un entretien technique avec professionnalisme



Public & prérequis

Public cible

- Techniciens de méthode
- Techniciens de maintenance
- Techniciens d'intervention
- Conseillers de clientèle GSB
- Magasiniers

Pré-requis

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation des techniciens à la relation client

Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants, échanges d'expériences
- Exercices pratiques, études de cas, autodiagnostic
- Jeux de rôle bâtis à partir de situations réelles proposées par les participants
- Support de cours **formation des techniciens à la relation client**

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
19-05-2022	20-05-2022	Bordeaux
02-06-2022	03-06-2022	Lille
16-06-2022	17-06-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris

20-07-2022	21-07-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
03-08-2022	04-08-2022	Lille
23-08-2022	24-08-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
01-09-2022	02-09-2022	Bordeaux
15-09-2022	16-09-2022	Lyon
17-10-2022	18-10-2022	Lille
26-10-2022	27-10-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
05-12-2022	06-12-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
14-12-2022	15-12-2022	Bordeaux
28-12-2022	29-12-2022	Lyon

