

TLP-14

RELATION CLIENT POUR TECHNICIENS : MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION COMMERCIALE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Retour sur les responsabilités du technicien dans une entreprise, identifier ses responsabilités
- Adopter la bonne attitude en respectant les règles de savoir-être et savoir-vivre professionnel dans un contexte professionnel
- Devenir ambassadeur de son entreprise en véhiculant une image positive et en adoptant des comportements adaptés à son environnement de travail

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Introduction à la formation des techniciens à la relation client**
 - ✓ Mesurer les attentes de la cliente d'aujourd'hui
 - ✓ Identifier les responsabilités du technicien et l'impact de sa communication sur son entreprise
 - ✓ Pourquoi associer des compétences techniques et des aptitudes relationnelles ?
 - ✓ Identifier les qualités nécessaires pour assurer une prestation globale de qualité
- **Adopter un comportement professionnel en développant sa communication**
 - ✓ Prendre conscience de l'importance de la communication verbale
 - Les principes fondamentaux de la communication orale ou verbale : vocabulaire, ton, rythme, etc.
 - Différencier les bonnes pratiques, des mauvaises pratiques lorsque l'on s'exprime
 - ✓ Comprendre en quoi sa posture et sa gestuelle peuvent impacter l'image du technicien et de son entreprise
 - ✓ Devenir l'ambassadeur de son entreprise chez un client
 - Comprendre les codes de son entreprise et du secteur dans lequel j'interviens
 - Savoir présenter une bonne image : La tenue professionnelle et l'hygiène
 - Visualiser les attitudes à proscrire et celles à préférer : verbales et non verbales

- **Retour sur les règles du savoir-vivre professionnel au quotidien**
 - ✓ Assimiler les règles incontournables du savoir-vivre avec des clients internes ou externes
 - ✓ Connaître les règles de politesse et de courtoisie
 - ✓ Savoir quand tutoyer ou vouvoyer. Adopter la bonne distance
 - ✓ Assimiler les bonnes pratiques en matière de savoir-être
 - La notion de critique / La notion de discréption / La notion de ponctualité
 - Technologies et savoir-vivre : les bons usages du téléphone portable et autres
 - Focus sur les pauses, le café, la cigarette et les discussions personnelles
- **Savoir s'entretenir avec un client (prescripteur, ou non, de la mission)**
 - ✓ Appréhender le principe de la gestion des espaces : la proxémique
 - ✓ Maîtriser les principes, théoriques, d'un entretien
 - L'entretien formel : L'écoute passive et active / La reformulation / Le questionnement / La réponse
 - L'entretien informel (questions sur la prestation, courtoisie) : Connaître la bonne posture à adopter
 - ✓ Assurer la gestion des situations délicates
 - Le traitement des critiques, ou des remarques
 - Expliquer, présenter ou justifier un incident avec méthode

PUBLIC CIBLE :

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

DUREE DE LA FORMATION :

3 Jours (24 heures)

ANIMATEUR :

Formateur spécialisé avec longue expérience