

Formation

Relation client pour techniciens

Techniciens et experts : optimiser la relation client sur le terrain ou à distance

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Techniciens d'intervention, installateurs, réparateurs. Agents SAV, hotline, support technique, maintenance. Toute personne ayant un rôle technique avec un lien client, sur site ou à distance

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Adopter une posture orientée client dans un rôle technique

Comprendre les attentes du client vis-à-vis d'un technicien Ce que le client perçoit (au-delà de la technique)
Les fondamentaux de la relation client : écoute, empathie, clarté, fiabilité

2. Instaurer une relation de confiance dès les premiers instants

Soigner l'accueil, la présentation, l'attitude Clarifier les étapes de l'intervention, rassurer et expliquer simplement Adapter son langage à différents profils clients

3. Communiquer avec impact, même en situation complexe

Reformulation, pédagogie, vulgarisation technique Savoir dire non sans braquer, gérer les demandes hors cadre Répondre à une remarque ou une objection avec diplomatie

4. Faire face à un client mécontent ou tendu

Garder son calme face à l'agressivité ou à la déception Gérer les émotions, désamorcer les tensions, rester factuel Exprimer les limites d'intervention sans nuire à la relation

5. Valoriser son action et renforcer la satisfaction client

Mettre en valeur la solution apportée sans "se vendre" Donner confiance pour la suite : conseils, prévention, suivi Clôturer positivement et préparer une relation durable

6. Consolider ses pratiques relationnelles dans le temps

Autoévaluation et axes de progrès individuels Identifier les leviers de satisfaction et les points de vigilance

Objectifs

- Adopter une posture professionnelle et orientée client, même en situation technique
- Développer une communication claire, rassurante et efficace
- Gérer les demandes, attentes ou insatisfactions avec diplomatie
- Valoriser leur intervention et renforcer l'image de l'entreprise
- Créer les conditions d'une relation de confiance et durable

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports concrets et de mises en situation terrain
- Jeux de rôle sur des cas réels : accueil, réclamation, remise en service...
- Échanges entre pairs et retours d'expérience
- Grilles de communication, scripts simplifiés, trames de diagnostic

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.