

Formation des techniciens à la relation client

Objectifs

A la fin de ce cours les stagiaires sauront :

- Permettre à un technicien de compléter ses compétences techniques par une compétence relationnelle et commerciale.
- Avoir avec chacun de ses clients un comportement qui renforce l'image de l'entreprise.

Public

- Techniciens

Pré-requis

- Aucun

Programme

Valoriser son image et celle de son entreprise :

- Construire son image de marque et la préserver.
- Utiliser efficacement ses compétences techniques et aptitudes relationnelles chez son client.
- Dialoguer avec un client.
- Savoir se présenter en clientèle.
- Les premières secondes d'une intervention.

Personnalisation de la relation :

- L'écoute active, la reformulation.
- Analyser les attentes du client et la recherche de solutions.
- Traiter efficacement les objections.
- Savoir dire non tout en préservant la relation.
- Terminer son intervention en laissant une bonne impression à son client.

Evaluation

- QCM en fin de formation

Méthodes et moyens

- Etude de cas
- Apport de connaissances théoriques
- Jeux de rôle

Durée

- 2 jours (14 heures)

Nombre maximum de participants

- 8 personnes

Lieu

- Rungis ou en Région