

# Formation des techniciens à la relation client

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

### Objectifs

*Apprendre à passer d'une culture "technique" à une logique "relationnelle". Améliorer l'accueil, l'écoute et la prise en compte des attentes du client. Savoir fidéliser le client en adoptant une attitude pro-active. Maîtriser les mécanismes pour véhiculer une image positive de votre entreprise.*

### Vous allez apprendre à

#### **Valoriser votre image et celle de votre entreprise**

Apprendre à Analyser vos clients et leur environnement  
Vos clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?  
Connaître le circuit de décision chez le client  
Savoir récolter les informations utiles  
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles

#### **Dialoguer pour construire une relation efficace avec votre client**

Instaurer un climat de confiance  
Questionner habilement  
Ecouter activement  
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions  
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

#### **Optimiser la relation client et Maîtriser votre entretien**

Comment mettre en valeur votre client  
Penser Solution plutôt que Problème  
Savoir expliquer en utilisant un discours « non-technique »  
Reprendre efficacement une objection  
Reformuler pour bien conclure  
Présenter vos qualités de savoir-être plutôt que l'autorité du savoir technique

#### **Faire Face aux situations difficiles dans la relation client**

Comment prendre le recul nécessaire  
Savoir dépassionner le débat  
Préserver la relation tout en protégeant votre entreprise et les services associés  
Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

#### **Formaliser votre intervention**

Bien Rédiger votre rapport de visite  
Savoir remonter les informations  
Garantir une continuité de service

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
20% de théorie et 80% de mises en application. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions, Conseils personnalisés. Travail sur la détection et la prise en compte des vrais besoins du client. Apprendre à Construire une relation de confiance avec le client. Simulation de réactions face à des situations difficiles.	Techniciens SAV sédentaires ou opérationnels, personnel d'assistance téléphonique.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

#### CSINFO FORMATION

89 route de la Noue  
 Port de Limay  
 78520 LIMAY  
 01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)

