

Relation client pour un technicien

Modalités pédagogiques

Durée : 21 heures, 3 jours

Horaires : 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu : Voir convention

Participants : 1 mini – 8 max

Dates : Voir convention

Niveau : Initiation

Présentation de la formation

Cette formation vous permettra de vous adresser à vos clients. Vous pourrez leur expliquer le projet et les technicités tout en vous adaptant au profil que vous aurez en face de vous. Cela vous permettra d'entretenir la relation client et de fidéliser vos clients.

Objectifs de fin de formation

A la fin de la formation l'apprenant sera capable de :

- Adapter la forme de sa communication pour être mieux entendu sur le fond
- Comprendre les différences et ressorts de chaque profil de clients
- Se positionner et comprendre ses propres réactions face à ses interlocuteurs
- Satisfaire par le service rendu
- Fidéliser le client par la qualité de la relation
- Gérer une situation difficile

Public visé et Prérequis

Public visé :

Techniciens, chefs d'équipe

Prérequis :

Maîtriser la langue française

Positionnement avant la formation

Le niveau de connaissance des stagiaires sera évalué avant la formation via un questionnaire en ligne réalisé par le formateur.

Objectifs et contenus pédagogiques par demi-journée

Jour 1

Matin

Rôle dans l'entreprise

- Le VAKOG
- La courbe d'Ebbinghaus
- Raison d'être d'une société
- Qui fait quoi dans l'entreprise
- Quel est le rôle le plus important dans l'entreprise

Présentation des différents profils de clients

- Méthode DISC
- Qu'apporte le DISC ?
- Pourquoi le DISC ?
- Les applications du DISC
- Que veut dire l'acronyme D.I.S.C ?

Les bases des profils clients

- Les 2 attitudes
- Les objectifs
- Les qualificatifs
- Détails des profils et exemples

Après-midi

Caractéristiques des profils clients

- Les forces
- Les limites
- Les besoins
- Les motivations
- Les peurs
- Qui tient compte de quoi ?
- Approfondissement

Reconnaître son interlocuteur

- Emotions observables
- Communication verbale
- Ton de la voix
- Communication non verbale
- Vision des couleurs opposées

La communication

- Communication avec un client dominant
- Communication avec un client influent
- Communication avec un client stable
- Communication avec un client conformiste

Jour 2

Matin

Représenter sa société dès le 1er contact avec le client

- Savoir se présenter et présenter sa société
- Savoir se présenter
- Pitcher son entreprise
- Maîtriser les premiers instants de la relation client
- Réussir la prise de contact
- Les mots qui mettent en confiance

Valider avec le client le travail à faire

- Faire le diagnostic technique
- Valider avec le client le travail à effectuer
- Personnaliser la relation avec le client
- Pratiquer l'écoute active
- Eviter de rentrer dans un jargon technique
- Conclusion

Après-midi

Répondre à la demande du client

- Expliquer efficacement une recommandation d'utilisation
- Savoir expliquer simplement la panne et proposer une solution
- Faire une démonstration

Jour 3

Matin

Renforcer la relation client avant de partir

- Savoir dire non à une demande de service en plus
- Faire le bilan de l'intervention avec le client
- Prendre congé en laissant une dernière bonne impression

Après-midi

Traiter les situations litigieuses

- Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant, ...
- S'affirmer en douceur lorsque le client exerce une pression
- Prendre en compte la demande pour maintenir la relation

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Ordinateur personnel autorisé.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : une évaluation en ligne sur le positionnement du stagiaire

Pendant la formation : exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

En fin de formation : un questionnaire à choix multiple permettra de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Critère d'évaluation :

- Un score de 75% de bonnes réponses doit être obtenu pour la validation des acquis.

Après la formation : une évaluation est réalisée à 6 mois pour évaluer l'impact de la formation sur la pratique professionnelle du stagiaire

Moyens d'encadrement

Formateur spécialisé en commerce et vente depuis plus de 10 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuille d'émargement par demi-journée signée par chaque stagiaire et par le formateur
- Remise d'une attestation d'assiduité individuelle à la fin de la formation

Appréciation des résultats :

- Évaluation formative continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter le Référent Handicap au 09 51 04 21 45 ou par mail à handicap@passpro.fr.