

FORMATION RELATION CLIENT POUR TECHNICIENS

Code : VC02

VENTE & RELATION CLIENT



? Les enjeux pour votre organisation

Les techniciens en contact direct avec les clients jouent un rôle clé : ils délivrent le service, mais ils portent aussi l'image de l'entreprise.

Quand les fondamentaux relationnels manquent, les échanges se tendent, et fragilisent profondément la confiance des clients.
Résultat : interventions plus longues, insatisfaction, et discours clients qui se durcit.

Cette formation sécurise l'essentiel (prise de contact professionnelle, communication claire, savoir-être et image, conduite d'échange, explication des interventions, gestion des situations délicates).

? Après cette formation ?

Les techniciens repartent avec une **posture** plus maîtrisée et une **communication** plus claire face aux clients, dès la prise de contact jusqu'à la conclusion de l'intervention.

Ils savent expliquer, cadrer et gérer les situations sensibles sans dégrader la relation.

- Une prise de contact plus professionnelle et rassurante
- Des échanges plus fluides pendant l'intervention
- Une gestion plus sereine des remarques et tensions
- Une expérience client plus homogène et plus efficace



Programme en
ligne





Module 1

Incarnar l'entreprise dès le premier contact

Jour 1



Objectif : Adopter une posture professionnelle dès la prise de contact client

- Rôle et responsabilités du technicien dans la relation client
- Double enjeu de l'intervention : service rendu et image de l'entreprise
- Attentes du client d'aujourd'hui
- Les 4 x 20 des premiers instants de la relation
- Présentation professionnelle et mots qui inspirent confiance



Activité pratique : Mises en situation de prise de contact client avec débrief collectif sur posture, discours et impact perçu

Module 2

Communiquer efficacement dans l'intervention

Jour 1



Objectif : Communiquer clairement en adaptant discours et comportement

- Importance de la communication verbale dans la relation client
- Vocabulaire, ton, rythme et clarté du message
- Bonnes et mauvaises pratiques de communication orale
- Impact de la posture, de la gestuelle et du non-verbal
- Adapter son langage et éviter le jargon technique



Activité pratique : Exercices de reformulation et d'explication d'une intervention technique en langage client

Module 3

Adopter les règles du savoir-être professionnel

Jour 1



Objectif : Appliquer les règles du savoir-être en situation client

- Codes professionnels et image du technicien
- Tenue, hygiène et attitudes visibles
- Règles de politesse, courtoisie et distance relationnelle
- Tutoiement / vouvoiement : quand et comment
- Discrétion, ponctualité, gestion des pauses et des usages numériques



Activité pratique : Étude de cas et analyse de situations réelles à partir de comportements observés sur le terrain





Module 4

Structurer l'échange avec le client

Jour 2



Objectif : Structurer un échange client avec écoute et questionnement

Contenu détaillé

- Gestion des espaces et proxémique
- Principes théoriques d'un entretien client
- Écoute passive et active
- Reformulation et questionnement
- Différence entre entretien formel et informel



Activité pratique : Jeux de rôle d'entretien client avec observation ciblée sur l'écoute et le questionnement

Module 5

Expliquer, conseiller et répondre aux demandes

Jour 2



Objectif : Expliquer une intervention de façon simple et compréhensible

- Diagnostic technique et recueil d'informations
- Explication simple d'une panne ou d'une consigne d'utilisation
- Proposition de solutions adaptées
- Réponse aux objections sans agressivité ni timidité
- Démonstration et valorisation de l'intervention



Activité pratique : Simulation d'intervention incluant diagnostic, explication et réponse aux objections

Module 6

Gérer les situations délicates et conclure positivement

Jour 2



Objectif : Gérer les situations délicates en préservant la relation client

- Traitement des remarques et critiques
- Présentation ou justification d'un incident
- Gestion du client agressif, méprisant ou de mauvaise foi
- Dire non à une demande hors cadre en préservant la relation
- Faire le bilan de l'intervention et laisser une bonne impression finale



Activité pratique : Mises en situation complexes avec débrief sur posture, discours et gestion émotionnelle





Modalités

PUBLIC	Fonctions commerciales	FORMAT	Présentiel et distanciel
PRÉREQUIS	Aucun	MODE	Intra-entreprise
TARIF	Voir devis	EFFECTIF	de 2 à 12
DURÉE	2 jours	HANDICAP	Nous contacter



Évaluation, suivi et délai d'accès

- ✓ **Évaluation des acquis** via, mises en situation et retours d'expérience.
- ✓ **Suivi post-formation** avec un **plan d'action personnalisé**.
- ✓ **Délai d'accès** : au plus tard 48 heures avant le début de la session.



Méthodes et outils pédagogiques



Mise
en pratique



Interaction
et intelligence
collective



Pédagogie active
et participative



Outils ludiques
et collaboratifs



Supports
pédagogiques
interactifs



Profil formateur



- Des intervenants issus du terrain, habitués aux techniciens en contact client.
- Ils travaillent sur des situations réelles et ajustent les entraînements au groupe.
- Ils font repartir les participants avec une **posture** plus juste et un plan d'action **applicable**.



Financement

Possibilité de prise en charge par les **OPCO (intra)** via **agrément qualité**.
Merci de nous consulter pour plus d'informations.

