

# 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



07 62 20 47 57  
contact@kepsom.com

Kepsom Formation  
254 rue Vendôme  
69003 Lyon



# PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Vente & Relation client



Module 1

## Incarner 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

# PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Vente & Relation client



Module 4



## Structurer l'échange avec le client

Jour 2

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

- 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

- 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

<b>PUBLIC</b>	Fonctions commerciales	<b>FORMAT</b>	Présentiel et distanciel
<b>PRÉREQUIS</b>	Aucun	<b>MODE</b>	Intra-entreprise
<b>TARIF</b>	Voir devis	<b>EFFECTIF</b>	de 2 à 12
<b>DURÉE</b>	2 jours	<b>HANDICAP</b>	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.

