

Techniciens : optimisez votre relation client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/techniciens-optimisez-votre-relation-client

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC265

CATÉGORIE
Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Satisfaire par le service rendu au client
- Fidéliser les clients par la qualité de la relation
- GMaintenir un équilibre relationnel face aux situations délicates

POUR QUI ?

- Technicien, agent de maintenance ou mise en service
- Tout acteur SAV en face-à-face avec les clients
- Conducteur de travaux
- Personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Redécouvrir la mission de son entreprise aux yeux des clients

- Qu’est-ce-que la valeur ajoutée d’une entreprise ?
- Le client externe, ses besoins, ses attentes
- La chaîne de service du client, l’organisation, les processus
- Positionner son rôle et sa valeur ajoutée dans la satisfaction du client externe

2 / Créer la différence dès les premiers échanges

- L’attitude et la posture
- Le look
- La mise en valeur de son rôle vis-à-vis du client, comme "apporteur de solutions"
- La trame de présentation
- L'intérêt de poser un cadre à son intervention
- L'annonce de son plan d'intervention et le timing correspondant pour rassurer le client

3 / Recueillir les informations avant l'intervention

- Effectuer le diagnostic technique
- Personnaliser la relation :
- écouter activement
- rester proche en évitant le jargon
- S'orienter "solution" : du diagnostic des besoins à l'intervention technique

INNOV MAROC

4 / Répondre à la demande du client

- Expliquer efficacement une consigne d'utilisation
- Expliquer simplement la panne et proposer des solutions
- Répondre à l'objection sans agressivité ni timidité
- Faire une démonstration

5 / Renforcer la relation avant de partir

- Oser dire non à une demande "hors-jeu" en préservant la relation
- Faire le bilan de l'intervention avec le client
- Prendre congé en laissant une "dernière bonne impression"

6 / Maintenir un équilibre relationnel face aux situations délicates

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

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC