



GESTION DE LA RELATION CLIENT POUR TECHNICIENS

Coupler technique et qualités relationnelles pour gérer les situations difficiles



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

- 1 | **Agir sur l'impact de son comportement pour le client**
 - ▶ Les 3 lois de la communication
 - ▶ Le filtre personnel et son impact sur notre communication
 - 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 | **Éviter la frustration chez un client mécontent**
 - ▶ L'impact d'une bonne écoute dans une situation de tension
 - ▶ Les 2 composantes majeures de l'écoute
 - ▶ Le mécanisme de l'empathie pour prendre en compte la charge émotionnelle
- Ancrage des acquis
- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

- 4 | **Faire préciser le "problème" de son interlocuteur**
 - ▶ Les pièges du langage qui aboutissent à un « dialogue de sourd » et à l'énerverment mutuel
 - ▶ Les types de questions et leur utilisation
 - ▶ La reformulation pour vérifier sa compréhension
 - 5 | **Maintenir un équilibre relationnel face à une "agression"**
 - ▶ L'attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"
 - ▶ L'accusé-réception pour marquer notre écoute
 - ▶ La logique d'addition (oui et...) plutôt que la logique d'opposition (oui mais...)
 - ▶ La trame SARCAQ pour se sortir de la plupart des situations
 - 6 | **Gérer et transformer positivement les critiques**
 - ▶ Le traitement des critiques adressées à notre entreprise
 - ▶ Le traitement des critiques personnelles
 - ▶ Le réflexe dans tous les cas : laisser une dernière bonne image au client
- Ancrage des acquis
- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
 - ▶ Eval'formation et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Les activités pédagogiques Capite Corpus

- Délic** > prendre conscience...
- Mécanic** > s'approprier une méthode...
- Pratic** > se mettre en situation...
- Véridic** > s'entraîner dans son contexte...



Objectifs pédagogiques
COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Agir sur l'impact de son comportement
- 2 Créer la différence dès les premiers échanges
- 3 Éviter la frustration chez un client mécontent
- 4 Faire préciser le « problème » de son interlocuteur
- 5 Maintenir un équilibre relationnel face à une « agression »
- 6 Gérer et transformer positivement les critiques



ÉVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach expert en relation client et commercial



PUBLIC

Personnes concernées : Techniciens de Service Client - Techniciens de Service Après-vente - Techniciens de service Assistance

Prérequis : Aucun

Effectif préconisé : max. 8 participants



MODALITÉS

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)