



FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT POUR TECHNICIENS

Coupler technique et qualités relationnelles



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 | Adopter les bons réflexes relationnels dans sa communication

- ▶ L'impact du filtre de perception sur la communication
- ▶ La distinction entre les faits et les opinions
- ▶ L'utilisation de "messages je" pour éviter les tensions
- ▶ La prise en compte du point de vue de l'autre

2| Adopter un discours positif et constructif

- ▶ L'impact de l'état d'esprit sur la relation
- ▶ Les formulations à éviter ("les mots qui tuent") et celles à privilégier
- ▶ La formulation d'une explication pédagogique et claire
- ▶ La gestion de notre propre méconnaissance, autrement dit, quoi dire quand on a pas la réponse sans perte sa crédibilité

3/ Faire préciser le problème ou la demande du client

- ▶ Les types de questions et leur utilisation
- ▶ La grille de qualification d'une demande : CQQCOQP
- ▶ La reformulation pour vérifier sa compréhension et marquer son écoute

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4| Gérer la charge émotionnelle pour apaiser une situation tendue

- ▶ La prise en compte de l'émotion du client par l'empathie
- ▶ La technique de la dramatisation pour accorder de l'importance au client
- ▶ Les 5 étapes pour gérer ses émotions suite à un échange tendu
- ▶ La respiration pour retrouver un équilibre et se relancer

5| Prévenir et traiter efficacement une réclamation

- ▶ L'annonce d'une mauvaise nouvelle pour anticiper la réclamation
- ▶ La formulation d'un refus acceptable pour l'autre
- ▶ Les réflexes pour prendre en compte une réclamation
- ▶ Les cartes supplémentaires pour adapter sa réponse aux spécificités de la réclamation et de l'interlocuteur

6| Réagir aux critiques de manière posée

- ▶ L'importance de l'accuser-réception pour prendre en compte la remarque
- ▶ La technique SACRE pour formuler une réponse pertinente
- ▶ La transformation d'une critique en une demande recevable
- ▶ Les réactions pour déminer les messages cachés (ironie, sous-entendus...)

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

DéclIC > prendre conscience...

MécaniC > s'approprier une méthode...

PratiC > se mettre en situation...

VériDiC > s'entraîner dans son contexte...

Objectifs pédagogiques
COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Adopter les bons réflexes relationnels dans sa communication
- 2 Adopter un discours positif et constructif
- 3 Faire préciser le problème ou la demande du client
- 4 Gérer la charge émotionnelle pour apaiser une situation tendue
- 5 Prévenir et traiter efficacement une réclamation
- 6 Réagir aux critiques de manière posée

EVAl'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 : 3 à 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](#)

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus -
Organisme de formation
45 rue Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est
concepteur et diffuseur exclusif
de cette formation

n° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

RCT

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