

La relation commerciale pour les techniciens

Au quotidien les techniciens contribuent à l'image de l'entreprise. Ils gèrent une dimension supplémentaire à celle du produit et très souvent jouent un rôle primordial dans la satisfaction et la fidélisation du client. Ainsi à travers leurs activités ils répondent aux enjeux de l'entreprise à savoir de conforter son image et d'identifier les besoins de ses clients. Conscients de leur dimension commerciale cette formation leur permettra d'appréhender au mieux les enjeux relationnels et commerciaux qui font partie intégrante de leurs missions de tous les jours...



Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux ou quatre sessions Visio et/ou présentiel



Public visé

Techniciens, ingénieurs, magasiniers, assistants commerciaux, toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte commercial



Modalités d'accès & accessibilité

Délai d'accès : inscription minimum 48 h avant la date de formation inter-entreprise

Accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap (voir page 11)



Niveau requis

Aucun



Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue



Objectifs

- S'approprier la dimension relationnelle du service technique
- Conduire la visite par étape
- Savoir ouvrir l'entretien, jouer un rôle de conseil, être force de proposition
- Maîtriser sa communication commerciale
- Apprendre à gérer les situations difficiles
- Mieux comprendre les enjeux commerciaux, juridiques et financiers



Programme

Introduction

- La relation, une affaire de perception
- « Ce qui est bon pour moi ne l'est pas forcément pour les autres »

Améliorer la qualité du service technique pour le client

- La qualité de la prestation technique
- La qualité de la relation avec le client

Améliorer la qualité du service technique pour l'entreprise

- Fidélisation
- Recommandation (aide à la prospection)
- Sécurité
- Rentabilité

Les moments clés pour bâtir une bonne relation client

- Mise en service
- Pannes
- Réclamations et demandes

Le Technicien, relais de l'image de l'entreprise

- Image de Thermo-Réfrigération (exercice)/les incontournables du savoir être
- Rôle du technicien dans la représentation, le développement, la pérennisation

Les étapes de la visite

- Se présenter, connaître l'historique, le contexte de l'intervention
- L'intervention, client présent/client absent
- Expliquer efficacement une consigne
- La clôture / le BI ou les BI
- Apprendre à élargir (découverte)/ Conseils, recommandations
- Soigner la prise de congé
- Savoir remonter les informations en interne



dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 8 participants

Savoir positif

- Les mots et phrases positives
- Les attitudes
- Installer le respect réciproque

Gérer les situations difficiles :

- Faire face au mécontentement du client et Savoir traiter l'objection
- Apprendre à rassurer sans prendre pour soi
- Identifier le factuel, le ressenti irrationnel et savoir le remonter

Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et entraînement intensif à la gestion des situations difficiles
- Nos formateurs sont des spécialistes reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant

