



## 2 La Relation Client pour technicien

Jours

dans RELATION CLIENT - ADV SAV / Réf : RCL-SAV-01

### Objectifs de la formation

- Développer une approche relationnelle avec les clients
- Développer la fidélisation des clients
- Faire face à des situations difficiles

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

#### 1. Identifier les clients et leurs exigences

- Ecouter les clients (un préalable)
- Connaître les besoins et les attentes des clients
- Moments difficiles pour le client (mise en service, panne, réclamations)
- Être acteur de la bonne image de l'entreprise
- Besoins techniques mais également bon relationnel
- Être rassurant
- Continuité de service, remontée des informations

#### Jour 1 - Après-midi

#### 2. Opérer l'échange dans de bonnes conditions

- Respect réciproque
- Communication positive
- Ecoute active
- Bonne prise de contact
- Maîtriser le non-verbal



## Jour 2 - Matin

### 3. Agir en maître de l'échange

- Personnaliser la relation pour mettre en place un climat de confiance
- Ecoute active
- Eviter les termes techniques, soigner votre vocabulaire
- Mettre en avant les solutions pérennes et gagnantes
- Finir l'échange sur une note positive et agréable

## Jour 2 - Après-midi

### 4. Détecter des situations difficiles

- Prendre du recul et gérer son stress et ses émotions
- Faire la différence entre mécontentement et attaques personnelles
- Savoir faire face à tous les types de clients
- Expliquer clairement une consigne d'utilisation
- Rester ferme, savoir dire « NON »
- Préserver la relation

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

## Public cible

Technicien SAV, personnel service SAV

## Pédagogie

## Méthodes pédagogiques

### SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

## Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

