

La relation clients pour technicien/ne

Objectifs de formation

- Développer les compétences commerciale et relationnelle du personnel technique

Objectifs pédagogiques

- Adopter les comportements qui facilitent la relation commerciale et favorisent la relation interpersonnelle
- Appréhender les fondamentaux de la relation clients et de la communication professionnelle

Durée : 02 jours -14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel

Tarifs :

1195 €

Dates :

Les 24, 31 Aout 2026

Les 21, 28 Octobre 2026

Les 02, 09 Décembre 2026

Les 28 Janvier + 04 Février 2027

Les 22, 29 Avril 2027

Les 17, 24 Juin 2027

Prérequis

- Aucun

Public

- Tout/e technicien/ne

Programme

Introduction

- Qu’est-ce que la relation client ?

■ Mesurer les attentes de la cliente aujourd'hui ?
■ En quoi mon rôle est-il important dans la relation client ?
■ Qu'est-ce que la signature de service ?
■ Pourquoi faire la différence ?
■ Identifier les qualités nécessaires pour assurer une prestation globale de qualité

Travailler sa communication orale et non verbale lors d'un entretien avec un client

- Les fondamentaux de la communication orale
- Le vocabulaire positif adapté à son métier
- Les fondamentaux de la communication non verbale
- Maîtriser les principes de la conduite d'un entretien

– L'écoute passive et active
– La reformulation : comprendre les attentes du client
– Le questionnement : analyser les attentes du client- L'argumentation : présenter une solution technique

- Gérer les situations délicates

– Le traitement des critiques ou des remarques
– Expliquer, présenter ou justifier un incident avec assertivité
– Savoir défendre son entreprise et la valoriser

La clarté au service de la technicité

- Expliquer clairement au client le fonctionnement de son produit
- Adapter son vocabulaire à son interlocuteur
- Conclure un entretien avec professionnalisme

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe

- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.