



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

Présentiel : Présentiel

Tarifs :

1080 €

Dates :

Les 28 Janvier + 04 Février 2026

Les 22, 29 Avril 2026

Les 17, 24 Juin 2026

Les 24, 31 Aout 2026

Les 21, 28 Octobre 2026

Les 02, 09 Décembre 2026

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
-

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.
-