Techniciens : optimisez votre relation client

-Réference: **RC-14** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser les clients par la qualité de la relation.
- Gérer commercialement réclamations et litiges.

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Technicien, agent de maintenance ou mise en service, et tout acteur SAV en face-à-face avec les clients. Conducteur de travaux, personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle.

PRÉREQUIS :

- Être déjà, ou prochainement, en contact face-à-face avec les clients.
- Pour les techniciens intervenant par téléphone, il convient de suivre la formation "Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels" (réf.
- 6589).
- .

Programme

- **Représenter sa société dès la prise de contact**
  - Intégrer le double enjeu du technicien : satisfaire par le service rendu au client ; fidéliser par la qualité de la relation.
  - Maîtriser les X 0 des premiers instants de la relation.
  - Réussir la prise de contact : la présentation ; les mots qui mettent en confiance.
- **Recueillir les informations avant l'intervention**
  - Effectuer le diagnostic technique.
  - Personnaliser la relation : écouter activement ; rester proche en évitant le jargon.
  - S'orienter 'solution' : du diagnostic des besoins à l'intervention technique.
- **Répondre à la demande du client**
  - Faire une démonstration.

Programme

- Expliquer simplement la panne et proposer des solutions.
- Répondre à l'objection sans agressivité ni timidité.

- **Renforcer la relation avant de partir**
  - Oser dire non à une demande 'hors-jeu' en préservant la relation.
  - Faire le bilan de l'intervention avec le client.
  - Prendre congé en laissant une 'dernière bonne impression'.

- **Traiter les situations délicates**
  - Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant...
  - S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression.
  - Prendre en compte la demande pour maintenir la relation.
  - Gérer la réclamation.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc