

LA RELATION CLIENT - MANAGERS

1-INTRODUCTION 15 mn

Organisation et différents types de maintenance
Evolution conséquente du métier et de ses besoins de capacité relationnelle
Les responsabilités du Manager face à ces évolutions

2-LES ENJEUX COMMERCIAUX

L'entreprise et ses clients
La notion de produits/service/information
Les enjeux de la satisfaction du client
Le nouveau rôle du technicien dans l'entreprise cliente
La posture et le positionnement du technicien en clientèle

3-LA NOTION DE SERVICE

Créer de la valeur pour le client
Notre valeur ajoutée sur le marché par rapport aux autres fournisseurs
Notre contribution, en tant que Manager, à la qualité de service rendue
Contribuer au développement de sa propre entreprise et de celle du client : les ventes additionnelles
La présentation de la grille « **S.E.R.V.I.C.E.** »[®] de repères de bonnes pratiques
L'exemplarité de l'ensemble des Managers de l'entreprise dans la mise en action du réflexe « **S.E.R.V.I.C.E.** »[®]
et leur accompagnement des Techniciens pour systématiser cette démarche

4-COMPRENDRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS AVEC LE CLIENT

Les éléments clés : enjeux, objets, relations et rapports de force
Analyse des objets et des situations : buts poursuivis et points de rupture
Diagnostic partagé avec les participants à partir d'exemples vécus

5-PRÉPARER SON PLAN DE COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

Mesurer les répercussions de ce qui est dit ou écrit dans la relation commerciale
Savoir identifier son propre profil, sa relation d'influence et sa propre dynamique de conviction
Préparer le déroulement de son intervention
Réaliser son argumentaire
Formalisation de son argumentaire

6-COMMUNIQUER EN TOUTES CIRCONSTANCES AVEC LE CLIENT

Maîtriser les techniques de gestion des conflits (préserver la relation ou l'objet ?)
Maîtriser les techniques de communication face aux objections
Résister à la pression du client tout en acceptant ses enjeux
Savoir valoriser à fond le seul atout majeur : la qualité du service pour une pérennité de la relation
Différencier les objectifs à atteindre : succès à court terme ou partenariat
Appropriation des techniques à travers des simulations : travail d'appréciation mutuel et mise en commun

7-L'ORGANISATION, GARANTE DE L'EFFICACITÉ DE SERVICE & COMMERCIALE

Savoir organiser ses tâches et son environnement de travail pour anticiper les pics d'activité
Préparer et répartir son temps pour optimiser sa fonction (réalisation des devis)
Organiser le temps collectif pour rendre l'équipe plus efficace
Elaboration de son plan de gestion du temps

Livrable de la formation Pilote :

Assimilation par les participants du guide « **S.E.R.V.I.C.E. »[®] des bonnes pratiques au cours de la formation, voir extrait de notre grille en annexe, **PEC Conseil.****