

## LA RELATION CLIENT - TECHNICIENS

### 1-INTRODUCTION 15 mn

Organisation et différents types de maintenance  
Evolution conséquente du métier et de ses besoins de capacité relationnelle

### 2-ACQUÉRIR LE REFLEXE « SERVICES »

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  
La présentation de la grille de repères de bonnes pratiques  
L'importance de la relation client pour dégager du business

### 3-ÉCOUTER LES CLIENTS

Faire émerger les attentes ou/et le problème complet du client  
Prendre en compte les informations communiquées  
Anticiper l'expression de ses besoins

### 4-SAVOIR COMMUNIQUER

Le schéma et les outils de la communication  
La déperdition du message au travers des jeux de rôle  
Les trois types de langage (non verbal, para verbal, verbal)  
Les techniques de communication au travers des simulations et jeux de rôle  
Savoir présenter son entreprise et son service : fiche de présentation à réaliser avec le groupe  
Savoir questionner et obtenir les bonnes réponses : technique de questionnement et de reformulation  
Réaliser son rapport d'intervention

### 5-ADAPTER SES COMPORTEMENTS

Les quatre profils d'interlocuteurs  
Comment adapter son comportement à chaque profil au travers des jeux de rôle  
Comment adapter son comportement à l'environnement de son client  
Ajuster ses comportements et faire évoluer la relation positivement  
Agir pertinemment face à l'agressivité et la critique

### 6-SAVOIR SE PRÉSENTER

« On n'a pas deux fois la chance de faire une première bonne impression »  
La règle des 4 x 20  
Les distances de sécurité  
Soigner sa présentation : les impacts et effets de la présentation sur le client  
Adapter sa communication orale aux besoins de l'interlocuteur  
La prise de recul et le déminage de l'émotionnel

### 7-FAIRE PREUVE D'INITIATIVE ET SAVOIR PROPOSER

Agir lors des moments critiques de la relation client : mise en service, pannes, réclamation  
Transmettre des informations commerciales pertinentes  
Savoir se servir de sa crédibilité technique pour faire des offres commerciales  
Rendre compte à sa hiérarchie

### Livrable de la formation Pilote :

**Formalisation avec 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.**