



## Programme de formation CIAL-00 - Technicien : Augmenter la satisfaction client

Durée : 7 heures - 1 jour

Tarif : 300,00 €

### Votre Contact

Inès LE BRETON – Tel : +33181727187 – Mail : [ilebreton@afortech.com](mailto:ilebreton@afortech.com)

### Enjeux

Développer une communication et un comportement professionnel pour satisfaire et fidéliser les clients.

### Objectifs de la formation

Communiquer une image professionnelle de l'entreprise.

Établir dès le départ une relation de confiance.

Augmenter la satisfaction client en expliquant efficacement ce qui va être réalisé et ce qui a été réalisé.

Maîtriser les situations relationnelles compliquées.

### Public visé

Techniciens dépannage et maintenance.

### Prérequis

Etre en contact au quotidien avec la clientèle.

### Matériel nécessaire

### Description

- Savoir se présenter pour bâtir la confiance.
- Savoir présenter l'entreprise et ce qu'elle offre.
- Connaître les déterminants de la valeur perçue par le client.
- Comment établir rapidement de bons rapports avec les clients.
- Les mots et les comportements qui créent l'ouverture ou la fermeture du client.
- Développer la notion de service.
- Construire la satisfaction du client.
- Savoir expliquer tout au long des chantiers les travaux réalisés.
- Prendre en compte l'espace privé du client.

L'organisme de formation continue des équipements techniques du bâtiment

● Réglementaires - Obligatoires ● Techniques Métiers ● Management d'affaires et d'équipes ● Transition énergétique et numérique

Retrouvez l'ensemble des formations sur [www.afortech.com](http://www.afortech.com)

10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - Tél. 01 40 55 14 14 - Fax : 01 40 55 14 15 - N°Siret : 434 505 921 00016 - Code NAF : 9499Z

Certifié  
QUALIOP1



- Savoir formuler une demande et poser des questions pour obtenir des réponses précises.
- Savoir formuler un problème d'une manière positive pour le client (Retard, la pièce n'est pas disponible, le matériel doit être remplacé).
- Identifier les besoins complémentaires des clients.
- Gérer sans perdre son sang froid, les clients difficiles.

## Modalités pédagogiques

Connaissance des métiers du BTP.

Regard positif : pédagogie du succès et non de l'échec.

Nombreuses applications pratiques à partir du métier et des expériences des stagiaires.

## Modalités d'évaluation et de suivi

Un questionnaire à choix multiples (QCM).

## Profil du formateur

Formateur depuis 20 ans dans les domaines de la communication, le management, la gestion de conflit, le développement commercial.

## Informations complémentaires

## Les plus

## Prochaines sessions

->> Date : 09/09/26 - 09/09/26 - Lieu : PARIS 75017