Programme

CIAL-00 - Formation : Techniciens dépannage, maintenance : Développer la satisfaction client

Durée : 7 heures - 1 jour **Tarif HT :** 300,00 €

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

Objectifs
Les techniciens sont en contact direct avec les clients et sont les premiers vecteurs du savoir faire et de l'image de l'entreprise.
Cette formation leur propose des outils concrets pour :

- Construire et entretenir une relation de confiance,
- Communiquer une image professionnelle et positive de l'entreprise,
- Valoriser les interventions en expliquant simplement et efficacement les travaux à réaliser et réalisés,
- Présenter un problème technique en étant positif et prospectif,
- Gérer les situations relationnelles compliquées.

Public visé
Technicien dépannage et maintenance.

Prérequis
Avec ou sans expérience.

Matériel nécessaire
Fournitures de bureau.

Description
Soigner la première impression et inspirer confiance :

- Savoir se présenter avec impact et professionnalisme,
- Valoriser l'entreprise à travers son discours et son attitude,
- Les comportements et les mots qui ouvrent ou ferment la relation.

Comprendre ce qui fait la valeur perçue pour le client :

- Identifier les critères qui influencent la satisfaction et la fidélité,
- Décoder les attentes implicites d'un client particulier ou professionnel,
- Adapter sa communication selon le profil et les priorités du client.

Communiquer avec clarté et assertivité :

- Formuler ses demandes et ses questions pour obtenir des réponses précises,
- Annoncer un problème (retard, pièce manquante, changement de matériel) de manière positive et rassurante,
- Identifier et proposer des besoins complémentaires avec tact et professionnalisme.

Accompagner le client tout au long de l'intervention :

- Expliquer simplement ce qui va être fait et ce qui a été réalisé,
- Mettre en valeur son expertise en utilisant le vocabulaire des clients (technique ou pas),
- Prendre en compte l'espace privé et les contraintes du client.

Gérer les situations difficiles avec calme et maîtrise :

- Comprendre les réactions des clients mécontents,
- Garder son sang-froid et adopter les bonnes attitudes et les bons mots,
- Transformer une réclamation en opportunité de satisfaction et de fidélisation.

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.
A partir des mises en situation, apports de méthodes et d'outils concrets facilement assimilables et applicables.
Utilisation de la vidéo pour observer et corriger.
Mise en commun des expériences.
Conseils personnalisés.

Modalités d'évaluation et de suivi

Un questionnaire à choix multiples (QCM).

Profil de l'intervenant

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

Votre Contact

Laetitia COURBARON – Tel : +33181727190 – Mail : *lcourbaron@afortech.com*