



LA RELATION TECHNICIEN / CLIENT AU TELEPHONE

DOMAINE :

TVT-2012-010-FCM

POPULATION CIBLE :

Techniciens. Livreurs – Installateurs. Hôtesse – hôtes d'accueil.

PRE REQUIS :

Aucun.

RYTHME :

Présentiel :
Formation à distance :
Parcours :

OBJECTIFS :

- A l'issue de cette formation le participant sera capable de :
 - Donner une dimension commerciale à leur intervention
 - Développer une relation gagnant-gagnant avec leurs interlocuteurs
 - Gérer avec tact et assurance les situations délicates

DUREE :

Nombre de jour(s) 2 (14 heures)
En continu Oui Non

APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Active : alternant exercices pratiques et cours théoriques. Chaque groupe construira ses guides d'applications. Un guide écrit sera remis à chaque participant pour des besoins ultérieurs. 70 % pratique – 30 % théorique.

PROGRAMME :

JOUR 1

➤ Le contexte

- La notion du service rendu : quelles sont les attentes et les motivations de la clientèle ?
- L'image de marque : quels sont les critères de l'excellence (la tenue, la régularité, la disponibilité...)?

JOUR 2

➤ Le rapport

- Réussir sa prise de contact (les mots, les attitudes...) : comment créer un rapport de confiance ?

- Être efficace : établir un dialogue avant l'intervention, savoir faire parler, l'art du questionnement, savoir écouter, l'importance de la reformulation
- Savoir se faire comprendre : la règle des 4 C, savoir expliquer, montrer, faire un compte-rendu
- Maîtriser les entretiens difficiles : canaliser et orienter le dialogue, savoir-faire une remarque (mauvaise utilisation du matériel, non-respect des consignes d'entretien), savoir dire NON en maintenant un rapport positif (intervention hors garantie)
- Se montrer solidaire de son entreprise, savoir présenter commercialement une solution...

TEL : 02.40.08.89.70
FAX : 02.40.08.89.80

FORMACEM, LA solution à toutes
vos questions de formation.

contact@formacem.fr
www.formacem.fr