

### VOTRE CONTACT

Justine BOILEAU  
03 22 92 21 88  
boileauj@d80.ffbatiment.fr

### DUREE

1 jour (7 heures)

### PUBLIC

Toute personne ayant un  
contact avec les clients

(poseurs, techniciens,  
installateurs)

### PRÉ-REQUIS

Travailler dans une entreprise  
du bâtiment

### COÛT

240€ HT/personne

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET SUPPORTS

- Salle de cours équipée de  
vidéoprojecteur  
- Supports pédagogiques  
papiers et/ou informatiques  
remis à chaque participant  
- Apports théoriques et études de  
cas sur poste informatique  
équipé

### VALIDATION DE LA FORMATION

- Evaluation de la formation  
- Evaluation des apports et de  
l'atteinte des objectifs  
pédagogiques par un  
questionnaire  
- Délivrance d'une attestation de  
formation

### EFFECTIF

MIN : 6p – MAX : 8p

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Développer sa relation avec les clients
- Véhiculer une image positive de son entreprise
- S'adapter à ses clients selon leurs profils
- Utiliser efficacement les techniques de communication pour diagnostiquer les situations et proposer des solutions adaptées

## PROGRAMME

### Définir les missions du technicien

- Technicien ambassadeur de l'entreprise (satisfaire le client par le service rendu et le fidéliser par sa relation à la personne)
- Les atouts du technicien et les valeurs de son entreprise
- La démarche commerciale du technicien
- Les conséquences de l'insatisfaction client

### Développer la confiance avec son client en communiquant efficacement au téléphone ou en face à face en respectant les étapes d'une intervention

- Le pont de la communication
- Écouter, questionner, reformuler.
- Les attitudes positives et les mots qui plaisent
- Réussir sa prise de contact (l'importance du non verbal)

### Identifier les différents types clients

- Les étapes clés d'une intervention client méthodes des 6 C (Mise en situation)
- Besoins et attentes
- Les différentes typologies de clients(SONCAS)

### La qualité de service

- Distinguer les besoins techniques du client et les attentes relationnelles
- Les points d'insatisfaction possibles
- Le respect du client et son environnement.

### Faire face aux situations délicates

- Faire face à un client insatisfait méthodologie (mise en situation)
- L'écoute active et le langage professionnel
- Oser dire non en préservant la relation.