



1 jour

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

**ADOPTER LA BONNE ATTITUDE CHEZ SON CLIENT  
DANS SA FONCTION DE TECHNICIEN****OBJECTIFS DE FORMATION**

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Développer une relation de confiance avec le client
- Maîtriser les bons comportements lors de son intervention chez le client

**PARTICIPANTS**

- Techniciens, poseurs

**PRÉREQUIS**

- Aucun

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES**

- Questionnaire de positionnement
- Formation action : le participant est acteur de sa formation et le formateur propose beaucoup d'exercices basés sur le contexte professionnel
- 1/3 de théorie et 2/3 de mises en pratique
- Beaucoup de mises en situation basées sur des cas réels
- Exercices, études de cas, simulations d'appels avec enregistrement
- Auto-évaluations de pratique
- Support individuel de formation

**ÉVALUATION**

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

**LES PLUS**

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
- Programmes ajustables à vos attentes
- Accompagnement personnalisé
- Option démarche qualité : SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47.
- Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

**PROGRAMME DE FORMATION****1. Comprendre la notion de représentation de l'entreprise**

- Les enjeux de la relation client
- L'image de l'entreprise
- Être ambassadeur de son entreprise

**2. Identifier les comportements positifs chez le client**

- La communication verbale : ce qu'il faut dire et éviter de dire
- La communication non verbale : ce qu'il faut éviter de faire
- Le respect du client et de son environnement

**3. Développer la confiance avec son interlocuteur**

- La présentation personnelle
- La présentation professionnelle
- Les attitudes positives
- Les mots qui plaisent

**4. S'assurer de la satisfaction client tout au long du chantier**

- Les étapes clés
- Les besoins et les attentes du client
- Les points d'insatisfaction possibles

**5. Gérer un litige ou un conflit avec un client**

- La méthode E.C.O.V
- L'écoute active
- La prise en compte et l'attention personnalisée

**6. Construire son plan d'action**

- Ses axes de progrès
- Ses points forts
- Le plan d'actions individuels