



Les techniciens et la relation clients

Objectifs

- ✓ Prendre conscience de l'importance de la relation clients
- ✓ Avoir une communication verbale et non-verbale adaptée à son interlocuteur
- ✓ Etre à l'écoute du client
- ✓ Apprendre à identifier des projets et à défendre l'intérêt de l'entreprise
- ✓ Valoriser l'image de l'entreprise
- ✓ Acquérir les méthodes permettant de mieux gérer les situations difficiles

Durée

Deux jours, soit 14 heures

Contenu

L'importance de la relation clients

- L'image de l'entreprise
- L'impact du comportement
- Réussir le premier contact et instaurer la confiance

La communication verbale et non verbale

- Principes de base de la communication
- Le poids du paralangage sur la communication
- La communication non-verbale
- La voix et les mots, être positif

DAZIPAO

2 rue du 2^{ème} R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - contact@dazipao.fr - www.dazipao.fr

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne

Découverte de la problématique du client (mises en situation)

- Ecoute active
- Questionnement et reformulation
- Prendre en compte sa problématique et proposer une solution adaptée

En cas de non-résolution du problème, conclure par un accord (mises en situation)

- Proposer une action, un délai
- Rassurer le client : utiliser les mots appropriés
- Répondre aux objections

Ecouter une conversation et conclure (mises en situation)

- Canaliser son interlocuteur : se montrer directif
- Les techniques pour écouter une conversation

Les techniques pour gérer les situations difficiles (mises en situation)

- Ecoute et empathie
- Positiver et adopter une approche constructive
- Définir un objectif : maintenir le dialogue
- Objectiver ses sentiments
- L'argumentation : rassurer et trouver « la bonne réponse »

DAZIPAO

2 rue du 2^{ème} R.I.C. - 29200 Brest - 06 70 60 19 92 - contact@dazipao.fr - www.dazipao.fr

SIREN : 451 556 575 - Code NAF : 7320Z - SARL au capital de 10.000€

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 29 07723 29 auprès du préfet de la région de Bretagne