



FORMATION DE GESTION DE L'INTERVENTION EN CLIENTÈLE

OBJECTIFS

Ce stage permet aux participants d'améliorer leurs relations avec la clientèle et de proposer un véritable service client.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de gérer la relation client / fournisseur, c'est-à-dire :

- comprendre la perception de son client, face à une situation de dysfonctionnement
- lui expliquer correctement et clairement la situation et la solution qui sera apportée
- d'améliorer l'image de sa société par une attitude orientée vers la notion de service au client permettant l'établissement de relation de confiance
- face à l'expression de besoins, indiquer des solutions techniques puis rendre compte à son entreprise

MÉTHODE

Alternance de théorie (20 %) et de mise en pratique au travers de jeux de rôle. Le stage est enrichi par l'expérience des participants.

L'utilisation du magnétoscope permet l'analyse des situations les plus communément rencontrées.

Un contrôle des objectifs à atteindre est fait au fur et à mesure du stage, en tenant compte de la spécificité de chacun.

PERSONNES CONCERNÉES, PRÉREQUIS

Des techniciens services après-vente, des installateurs monteurs de téléphonie privée. Une pratique de l'intervention en clientèle est indispensable.

DURÉE

Trois journées de formation en intra-entreprise pour 5 à 8 participants.

Éléments théoriques

- les principes de communication
- le comportement physique
- l'expression orale, le vocabulaire
- l'écoute
- le service client
- prestation technique et prestation de service

Étude de la relation client / fournisseur

- la compréhension du problème
- la reformulation

Améliorer son comportement

- jeux de rôle sur :
 - la relation client / fournisseur
 - comprendre les problèmes du client
 - la demande d'intervention au téléphone
 - gestion des récriminations devant le client
 - comprendre les besoins du client
 - gérer ses attitudes
 - établir une relation de confiance
 - écouter et transmettre

Bilan débat

- les différents comportements et leurs conséquences dans la relation en clientèle

Ce programme est un cadre à la mise en pratique au travers de jeux de rôles adaptés aux situations rencontrées par les stagiaires, permettant une intériorisation du comportement attendu.