

Formation à la communication pour améliorer les relations des techniciens de service avec le client

Référence :
MAN051

Catégories :
MANAGEMENT

LANGUE(S) :



FR

DURÉE :

2 JOUR(S)

ORGANISME DE FORMATION :

MARTIN WIESEND DIE KUNDENDIENST-TRAINER GMBH

OBJECTIFS

Les formations destinées aux techniciens sont uniquement basées sur l'aspect technique, le savoir-faire relatif aux relations avec le client a malheureusement été mis à l'écart. La satisfaction du client ne dépend pas uniquement de la qualité objective du service mais aussi et surtout du ressenti. Les bons vendeurs savent s'en servir, votre technicien le sait-il aussi ?

Dans la plupart des entreprises, la majeure partie des contacts avec les clients ne sont pas le fait du commercial mais du technicien sur site. Mais dans quelle mesure vos "non-commerciaux" sont-ils orientés vers la satisfaction de votre client ? Représentent-ils vraiment au mieux votre entreprise ? Sont-ils conscients des possibilités d'un bénéfice induit ? Il est effectivement plus facile et moins coûteux de conserver des clients existants que de prospecter de nouveaux clients. En revanche, cela nécessite des efforts.

Cette formation vise à élargir les capacités de vos collaborateurs et à obtenir, grâce à un comportement adéquat envers le client, même dans des situations critiques, une véritable fidélisation de vos clients. De plus... un technicien entretenant de bons rapports avec ses clients prend aussi plus de plaisir dans son travail !

Personnes concernées :

Techniciens de service sur site et au téléphone

Tous les collaborateurs qui, bien que n'étant pas des vendeurs "officiels", ont un contact clientèle fréquent

CONTENU

- Voir avec les yeux de son client
- Prendre conscience de ce que le client veut vraiment
- Mener un entretien de conseil en toute confiance
- Reconnaître le type de client
- Construire une relation clientèle et la faire grandir de façon active
- Transmettre l'utilité du service
- Mener des entretiens conflictuels avec succès
- Lorsque le client veut réclamer...
- Introduire le client / l'utilisateur dans l'utilisation d'une machine
- Vente additionnelle

PÉDAGOGIE

Au cours de ce séminaire, il ne s'agit pas de répéter des théories ennuyeuses éloignées de la réalité mais de les appliquer dans la pratique en combinaison avec des expériences personnelles.

C'est ainsi que nous traitons non seulement le savoir-faire mais aussi l'action appropriée et l'attitude adaptée.

A la fin de ce séminaire, nous définirons ensemble un but personnel soit pour chaque participant soit pour l'ensemble du groupe.

PRÉREQUIS

Il n'y a pas de prérequis pour cette formation

Cette formation est disponible en formule intra-entreprise