

---

## Programme de Formation

---

# Compagnons..ayez le bon comportement en intervention chez le client et donnez une bonne image de l'entreprise

---

### Organisation

---

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Le public visé par cette formation comprend principalement des techniciens et des chargés d'intervention. Ces professionnels sont souvent en contact direct avec les clients et doivent donc posséder des compétences relationnelles solides.

Cette formation est particulièrement pertinente pour ceux qui souhaitent améliorer leur image professionnelle et la perception de leur entreprise par les clients. En développant des compétences en communication et en interaction, les participants seront mieux équipés pour répondre aux attentes des clients.



#### **Objectifs pédagogiques**

Les objectifs pédagogiques de cette formation sont multiples et visent à développer des compétences clés chez les stagiaires. En premier lieu, il s'agit de **prendre conscience des répercussions** que peut avoir leur attitude sur l'image de l'entreprise. Cela implique de comprendre comment leur comportement peut influencer la perception du client.

Ensuite, les stagiaires doivent être capables d' **écouter activement** le client et d'être disponibles pour répondre à ses besoins. Cela inclut l'aptitude à expliquer leur intervention si cela est nécessaire, afin d'assurer une transparence et une compréhension mutuelle.

Enfin, l'objectif global est de permettre aux participants de maîtriser les techniques de communication qui favorisent une relation positive avec le client, garantissant ainsi une satisfaction optimale.



#### **Description**

La formation s'articule autour de plusieurs volets essentiels pour améliorer l'image de l'entreprise lors des interventions. Tout d'abord, il est crucial de réussir la première impression, car les premiers instants de la relation avec le client sont déterminants. Les stagiaires apprendront à créer un climat de confiance et à rassurer leur interlocuteur. Ils découvriront les règles des **4 x 20 premières secondes** qui sont fondamentales pour établir une relation positive.

Un autre aspect important de la formation est d'adopter des comportements qui améliorent la relation commerciale. Les participants renforceront leurs réflexes pour servir l'image de l'entreprise, notamment en valorisant leur présentation physique et en soignant leur voix. Ils apprendront à gérer efficacement la prise en charge du client, en se montrant disponibles, en maintenant un bon contact visuel et en utilisant des formules de politesse appropriées.

La création d'un climat de confiance est également au cœur de cette formation. Les stagiaires seront formés à expliquer leur intervention avec les bons mots, à rassurer le client pour garantir sa satisfaction et à



communiquer clairement sur les résultats attendus.

Cette formation de 7 heures en présentiel est destinée à des techniciens et chargés d'intervention, leur permettant d'acquérir des compétences essentielles pour améliorer la qualité de leur relation avec les clients.

### ★ **Prérequis**

Les pré-requis pour suivre cette formation incluent une expérience préalable en relation client. Les participants doivent être déjà en contact avec la clientèle afin de tirer pleinement parti des enseignements dispensés.

Une bonne maîtrise des bases de la communication est également souhaitable, car cela facilitera l'intégration des concepts plus avancés abordés durant la formation.

### **Modalités pédagogiques**

La formation utilise une méthode pédagogique active qui combine des apports théoriques et des échanges interactifs. Les participants seront encouragés à s'engager dans des discussions et à partager leurs expériences, ce qui favorise une meilleure assimilation des concepts enseignés.

Des exercices pratiques seront également intégrés au programme, permettant aux stagiaires de mettre en œuvre les compétences acquises dans des scénarios réalistes. Cela leur permettra de renforcer leur confiance et leur efficacité lors des interventions.

### **Moyens et supports pédagogiques**

Les moyens et supports pédagogiques incluent divers exercices pratiques qui aideront les stagiaires à appliquer les concepts théoriques appris durant la formation. Ces exercices sont conçus pour simuler des situations réelles rencontrées lors des interventions, permettant ainsi une préparation optimale des participants.

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Les modalités d'évaluation et de suivi de cette formation comprennent la délivrance d'une attestation de formation à l'issue du programme. Cette attestation certifie que le participant a acquis les compétences nécessaires pour améliorer ses interactions avec les clients.

Un suivi post-formation peut également être proposé pour évaluer l'impact des compétences acquises dans le cadre de leurs activités professionnelles.