
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

Techniciens, chargés d'intervention



Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Prendre conscience des répercussions que peut avoir son attitude sur l'image de son entreprise.
- Etre à l'écoute du client /être disponible /expliquer son intervention si nécessaire



Description

1- Réussir la première impression

- Comprendre l'importance des premiers instants de la relation avec le client
- Savoir créer un climat de confiance et rassurer son interlocuteur
- Les règles des 4 x 20 premières secondes

EXERCICES

2- Adopter des comportements améliorant la relation commerciale avec les clients en intervention

Renforcer les réflexes d'une relation au service de l'image de l'entreprise

- Valoriser sa présentation physique
- Soigner sa voix : ton, formulation positive, débit adapté...
- Gérer efficacement la prise en charge du client : disponibilité, regard, sourire, bonjour, au revoir, merci
- Ecouter attentivement; Test Danielli

La charte d'intervention : S.E.R.V.I.C.E



3- Savoir créer un climat de confiance au service de l'image de l'entreprise

L'intervention, « objectif satisfaction »

- Expliquer l'intervention avec les bons mots
- Rassurer le client pour le satisfaire
- Expliquer le résultat

Prérequis

Etre en relation avec la clientèle

Modalités pédagogiques

Méthode pédagogique dite active : apports théoriques et échanges.

Moyens et supports pédagogiques

Exercices

Modalités d'évaluation et de suivi

Attestation de formation