



# FORMATION RELATION CLIENT DES TECHNICIENS

## TÉMOIGNAGE

“ Cette formation m'a permis de mieux comprendre les agissements des clients et finalement de m'adapter pour être le moins ennuyé lors de mes interventions. Le bon point aussi c'est comment récupérer plus facilement les règlements à la fin du chantier ”

*Hermann N. Technicien maintenance Savoie*

## OBJECTIFS



### STRATÉGIQUES

Impliquer l'ensemble des acteurs de l'entreprise dans la gestion de la relation client



### PERFORMANCE

Diminuer le coût d'acquisition client avec la vente des prestations complémentaires. Diminuer l'exposition au risque d'impayés



### COMMERCE

Faciliter les relations internes et la communication des valeurs de l'entreprise. Augmenter l'employabilité des équipes techniques

## UN OUTIL **ESSENTIEL** **DE LA PERFORMANCE** **COMMERCIALE**

Trop d'entreprises négligent le potentiel des équipes d'interventions dans la gestion de la relation client. Donnez à vos techniciens toutes les clés pour intervenir efficacement auprès de vos clients. Comment ? Par la compréhension des enjeux et des comportements relationnels. Valoriser la pose, c'est d'abord valoriser votre équipe pour une plus grande satisfaction de vos clients.



### DURÉE

1 jour de formation



### PRÉREQUIS

Aucun



### SUPPORTS

Classeur de formation "Relation Client des Techniciens" + études de cas



### LIEUX

Paris | Nîmes, possibilité formation intra entreprise sur site en France métropolitaine

# PROGRAMME ET CONTENU

## Module I : LA PRÉPARATION DE L'INTERVENTION

- Le check d'une intervention réussie

## Module II : ENTRER EN CONTACT AVEC LE CLIENT

- Attitudes gagnantes, attitudes

## Module III : LES ÉLÉMENTS DE LA COMMUNICATION

- Simplifiez-vous la relation avec « l'autre »

## Module IV : LE DÉROULEMENT DU CHANTIER

- Les règles du jeu

## Module V : CONCLURE UNE VENTE

- La réception, l'encaissement, les opportunités, etc.

## Module VI : LA VENTE

- Technique de la vente additionnelle

## Module VII : LE PLUS DU POSEUR EXPERT

- Apporteur d'affaires, parrainage, distribution, panneau chantier etc.

## Module VIII : TRAINING

INSCRIPTION **SIMPLIFIÉE**  
DIRECTEMENT SUR NOTRE  
**SITE INTERNET**

[www.fortunecarreeconsult.fr](http://www.fortunecarreeconsult.fr)

