

## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### LA FORMATION : « Relation client pour techniciens, maîtriser les fondamentaux de la relation commerciale »

**Durée** : 21 heures

**Nombre de minimum d'inscrits** : 3

**Nombre de places** : 6

**Coordination** : Patricia MORREVE - 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr

*Programme de formation actualisé le 14/04/2025*

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE

La relation client n'est pas uniquement destinée aux services commerciaux ou administratifs. Dans un environnement de plus en plus concurrentiel et attentif à la qualité des prestations fournies, il est indispensable d'assurer une qualité de service tout au long du processus de vente, y compris jusqu'à la mise en oeuvre technique. Ce programme de formation relation client est destiné à tous les personnels techniques soucieux de délivrer un travail de qualité sur les aspects techniques et relationnels. Ce stage de 2 jours renforcera les équipes sur la maîtrise des aspects commerciaux.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Adopter les bonnes attitudes en respectant les règles de savoir-être dans un contexte professionnel
- Négocier des compromis avec le client en cas de difficultés techniques inattendues
- Gérer un contexte relationnel agressif ou malveillant
- Défendre les choix techniques validés lors de l'accord commercial
- Adopter une attitude positive quel que soit le contexte
- Défendre les intérêts de leur entreprise et des marques distribuées

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Comprendre les bases de la communication
- Observer et analyser différentes situations professionnelles à risque
- Appliquer les techniques de communication favorisant la relation client
- Établir une communication efficace avec le client en préservant les intérêts de leur entreprise
- Évaluer leurs pratiques, développer des stratégies correctives

### PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

#### 1ère journée : 7 heures

##### Introduction à la formation

- Présentation du formateur.
- Rappel des objectifs de la formation.
- Présentation détaillée du programme.

- Recueil des attentes et objectifs précis des participants.

## Les enjeux de la relation client (Bloom : connaissance)

- Présentation du concept de la relation client.
- Les défis spécifiques rencontrés par les techniciens de maintenance en élevage.
- Représenter et défendre les intérêts de l'entreprise.
- Comprendre la fonction commerciale.
- L'éthique professionnelle dans la relation client.
- Étude de cas illustrant les impacts positifs d'une bonne relation client.

## Communication et compétences interpersonnelles

- Présentation des techniques de communication verbale et non verbale.
- Typologie des personnalités, les bases.
- Jeux de rôles : pratiquer les interactions client-techniciens.

## Compréhension des besoins du client (Bloom : compréhension et application)

- Techniques d'écoute active et de questionnement.
- Analyse des cas pour identifier les besoins cachés du client.
- Simulations de scénarios.

## Gestion des situations difficiles

- Identification des situations difficiles courantes en clientèle.
- Entraînement à la gestion des objections et des plaintes.
- Pratique du feedback constructif pour améliorer la satisfaction client.

## Évaluation intermédiaire

- Quizz sur l'apport théorique.
- Débriefing et bilan de la journée.

## 2ème journée : 7 heures

### Analyse des attentes des clients (Bloom : analyse)

- Étude des attentes des clients envers les services techniques en élevage.
- Identification des points d'amélioration potentiels.
- Mise en place d'un processus d'amélioration continue.

### Relations avec le client éleveur

- Comprendre le contexte spécifique des éleveurs et leurs attentes vis-à-vis des techniciens de maintenance.
- Identifier les enjeux économiques et émotionnels des éleveurs pour mieux adapter son approche.
- Étude de cas sur des situations réelles rencontrées en clientèle.

### Représentation de l'entreprise

- L'importance de l'image et du professionnalisme dans la relation client.
- Défendre les valeurs et la qualité des services de l'entreprise face aux clients.
- Savoir positionner son rôle entre assistance technique et conseil.

- Jeux de rôle : gérer une présentation technique auprès d'un client.

## Synthèse et application pratique (Bloom : évaluation et synthèse)

- Scénarios pratiques de résolution de problèmes.
- Évaluation des compétences acquises en situation.
- Discussion sur les plans d'action individuels pour appliquer les nouvelles connaissances dans leur quotidien.

## Conclusion et évaluation de la formation

- Résumé des points clés de la formation.
- Séance de questions-réponses pour clarifier les doutes.
- Évaluation de la formation par les participants.

Un temps d'échanges est prévu à chaque fin de séance : questions des participants et réponses du formateur.

## ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

Formation avec apports théoriques, exemples concrets et mises en situation. Google slides, PowerPoint, documents références et supports de formation partagé avec les participants.

## PUBLIC CONCERNÉ

- Technicien de maintenance, montage
- Magasinier
- Salariés en poste souhaitant évoluer vers le métier de technicien
- Autres personnels expérimentés en recherche de perfectionnement

## PRÉREQUIS

- Savoir utiliser un ordinateur et les fonctions de base de la bureautique
- Avoir démontré sa motivation lors de l'entretien préalable

## ACCESSIBILITÉ

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

## DÉLAI D'ACCÈS

L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

## MESURES SANITAIRES

Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans un contexte d'endémie, d'épidémie ou de pandémie.

Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation aura lieu au sein des locaux de l'entité bénéficiaire.

## MÉTHODES

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation. Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Debriefing individuel et collectif

## ÉVALUATIONS

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation des compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.

Modalités de suivi :

- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

## VALIDATION / CERTIFICATION

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## RÉFÉRENCES DU FORMATEUR

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leurs expertises dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Pour plus de précisions sur les expertises et qualifications du formateur, merci de nous contacter.

## VOS CONTACTS

Contacts utiles pour vous apporter des précisions sur les modalités techniques et pédagogiques de cette formation :

- Pour une précision technique : Emeline au 07 79 12 17 23 - [emeline@formagora.fr](mailto:emeline@formagora.fr)
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - [patricia@formagora.fr](mailto:patricia@formagora.fr)

## INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : N/A
  - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
  - Note générale de la formation : N/A /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

Pour plus de précisions sur les indicateurs de ce programme, merci de nous contacter.

## INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \*

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2024 : 1 318
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2024 : 172
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 1 208 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,57 /10
  - Note générale de la formation : 9,21 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,43 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,91 /10

\* Toutes formations confondues

## RÉFÉRENCEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.

Non finançable par le CPF.