

## AXER SA RELATION CLIENT SUR L'ESPRIT DE SERVICE

### Objectifs :

- Déployer un regard de prestataire et être force de proposition lors des interventions chez le client
- Utiliser au mieux sa technicité au service du client

**Durée :** 2 à 3 jours

**Type :** Formation-Action

**Pour qui :** Techniciens S.A.V. Prestations techniques à la clientèle.

### Principaux thèmes abordés

#### Comprendre la notion de service et d'attentes client

- Analyse et apport théorique : ce qui crée la satisfaction, ce qui la bride
- La chaîne de service: faire le lien entre attentes client et pouvoir d'action du technicien

#### Comprendre la différence des points de vue technicien / client

- Les enjeux et les contraintes du technicien S.A.V.
- Depuis l'univers client: ce qui insécurise / sécurise, ce qui démotive / motive

#### Traduire au quotidien ces notions : déroulement d'une intervention

- Prise de contact se positionner en technicien conseil
  - ✓ Rappels :
  - ✓ Faire connaissance en face à face
  - ✓ Lancer l'échange et sonder la vision du client
  - ✓ ...
- Cumuler intervention technique et relation humaine
  - ✓ Se faire comprendre dans sa démarche technique
  - ✓ Annoncer un diagnostic au client et lui permettre d'adhérer à la préconisation
  - ✓ Langage, abord : tout ce qui va faire que le message passe
  - ✓ Oser proposer l'offre **de l'entreprise** (contrats ou prestations) avec simplicité...
- Savoir se quitter de façon à ce que chacun sache ce qu'il doit faire
  - ✓ Reformuler et valider
  - ✓ Faire souscrire un contrat, une prestation **de l'entreprise** ou transmettre la documentation utile
  - ✓ Prendre congé avec bienséance
  - ✓ La satisfaction d'être aller plus loin dans la relation client tant technique que dans la prescription des services **de l'entreprise**

#### Accompagnement en situation de travail (facultatif)

- ✓ Favoriser l'ancrage des prises de conscience et passer des intentions aux actes courants,
- Apporter éclairages complémentaires et correctifs de façon individualisée.

[Programme détaillé sur simple demande](#)