

## TECHNICIEN ET LA DIMENSION COMMERCIALE

### Objectifs :

- Acquérir une dimension commerciale.
- Optimiser la relation client.
- Transmettre l'information commerciale au service concerné

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Techniciens et Ingénieurs en relation client...

### Principaux thèmes abordés

#### Le technicien et le contact client

- Les techniques efficaces dans :
  - ✓ La présentation
  - ✓ La conduite du dialogue
  - ✓ Les solutions proposées.

#### Prise de conscience

- ✓ Quand nous sommes clients.
- ✓ Ce qui crée la satisfaction.
- ✓ L'importance du client.

#### Bien se connaître pour mieux communiquer

- Auto-diagnostic de comportement face au client
  - ✓ Points d'amélioration pour progresser
- Conséquences en termes de communication

#### L'image

- L'image de Soi, de sa Société
  - ✓ Savoir en parler positivement
- Connaître :
  - ✓ Ses produits
  - ✓ Ses services
  - ✓ ...

#### Cumuler intervention technique et communication commerciale

- Technique d'écoute et de questionnement :
  - ✓ ...
- Présenter les prestations de façon honnête, claire et motivante
- Annoncer un diagnostic au client et lui permettre d'adhérer à la préconisation
- Faire prendre conscience au client de la qualité du service rendu
- Faire souscrire une prestation ou transmettre la documentation utile
- ...

#### Transmettre et suivre l'information client

- Au service concerné en interne
- Prévenir le client pour le rassurer et l'assurer du suivi
- ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)