

TECHNICIEN: ESPRIT DE SERVICE ET RELATION CLIENT EN INTERVENTION

Objectifs :

- Culture du service dans la relation Informaticiens/Techniciens/Utilisateurs.
- Passer d'une culture technique à une logique relationnelle.
- Instaurer un langage commun facilitant les échanges et le suivi d'un problème pour les différents acteurs de l'équipe technique.

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Support technique, Hot Line, Service Client...

Principaux thèmes abordés

Définir la notion de sens du service

- Expression de chacun des participants sur sa propre notion du service
- Définition des comportements de non-qualité de service
- Sensibiliser les participants à une relation de qualité.

Comprendre son comportement

- Prendre connaissance de la dimension d'une « CULTURE SERVICE »
- Les règles de communication
- ...

L'engagement : contrat de service

- Définition des outils et mise en application pour atteindre les objectifs
- Rationaliser les procédures afin de fournir toute sa cohérence à un service efficace et de qualité.
- Mettre en place des normes d'accueil
 - ✓ sur le plan comportemental (présentation, prise de congé, etc...)
 - ✓ Sur le plan de l'utilisation des services offerts.
- Communiquer sur la charte de qualité du service

Déroulement d'une intervention

- Préparation de l'intervention, conseil, assistance, installation... (l'avant intervention)
- Sens de la présentation
- Gestion d'un entretien
- Langage et comportement
- Situations difficiles
- Relations internes au service (communication, transmettre l'information...)

Clôture de l'intervention

- Validation...

[Programme détaillé sur simple demande](#)