

Formation **Relation client pour le support technique**

Améliorez les relations de votre équipe avec les clients grâce à notre formation pratique ! Donnez à vos professionnels les compétences essentielles pour initier des interactions confiantes avec les clients, maîtriser l'écoute active et résoudre efficacement les réclamations. Ce cours est conçu pour toutes les fonctions en contact avec la clientèle, permettant aux participants d'adapter leur communication et d'instaurer une confiance et une loyauté durables. Ne manquez pas l'occasion d'améliorer les performances de votre équipe et la satisfaction de vos clients - inscrivez-vous dès aujourd'hui et transformez vos interactions de support en histoires à succès !

Durée

2 jours

Objectifs pédagogiques

- ❖ Établir des relations professionnelles et un climat de confiance avec les clients.
- ❖ Identifier les attentes et les signaux du client dans une interaction avec lui.
- ❖ Appliquer l'écoute active et la communication constructive pour identifier leurs besoins.
- ❖ Formuler des réponses adaptées aux objections avec des solutions adaptées et avoir une approche empathique.
- ❖ Adapter son comportement et son langage pour renforcer la confiance et construire une relation durable avec le client.

Public

Techniciens en support informatique,
Tous

Prérequis

Aucun.

Programme de formation

Phase d'inclusion

Accueil des participants, présentation des objectifs et contextes professionnels de chacun.

Accueillir et instaurer un climat de confiance

- Double rôle du service : technique et relationnel
- Règle des « 4#215;20 » : apparence, attitude, présentation professionnelle, environnement
- Techniques pour une prise de contact confiante et respectueuse
- Discussion sur les valeurs de l'entreprise et l'alignement personnel

Exemples de travaux pratiques :

- Photolangage : choisir une image qui représente une bonne première impression, et expliquer pourquoi.
- Jeu de rôle sur l'interaction initiale avec le client (20 premières secondes)
- Discussions de groupe sur les expériences de premier contact (positives et négatives)

Identifier et comprendre les besoins client

- Techniques d'écoute active
 - Paraphraser
 - Poser des questions de clarification
- Personnalisation de l'interaction
- Éviter le jargon technique

Exemples de travaux pratiques :

- Découvertes de méthodologies comme le CQQCOQP ou le 5 W comme guide dans l'écoute du client
- Exercices basés sur des scénarios pour la collecte d'informations
- Jeux de rôle en groupe adaptés à différents profils de clients
- Cartes persona : adapter son écoute à différents types de profils clients

Adopter une communication convaincante et proactive

- Impact du comportement personnel sur les perceptions des clients
- Compétences en matière de communication professionnelle
- Techniques pour des explications claires
- Stratégie pour proposer des solutions adaptées au client
- Utilisation d'un langage orienté solutions

Exemples de travaux pratiques :

- Évaluation des styles de communication
- Jeux de rôle pour expliquer des concepts techniques à des clients non techniques
- Scénarios fictifs pour s'entraîner au traitement des objections

Gérer les désaccords et prévenir les tensions relationnelles

- Identifier et traiter les préoccupations cachées des clients, évaluer l'état émotionnel
- Distinguer les faits des opinions
- Répondre de manière constructive aux objections
- Techniques pour gérer les clients agressifs, dédaigneux et malhonnêtes
- L'utilisation d'affirmations « je » pour une affirmation calme
- Méthodes de régulation émotionnelle pour désamorcer les tensions

Exemples de travaux pratiques :

- Introduction à la CNV pour apaiser le dialogue
- Scénarios de jeux de rôle avec des clients difficiles
- Discussions de groupe sur les techniques et expériences de régulation émotionnelle

Maintenir l'engagement client dans une relation tendue

- Transformer les réclamations en opportunités d'amélioration de la relation
- Stratégies d'amélioration de la satisfaction des clients

- Identification des tendances en matière de plaintes
- Techniques de traitement des plaintes
- Analyse des causes profondes
- Amélioration de la communication pour la prévention

Exemples de travaux pratiques :

- Études de cas sur les relations échecs/réussites avec les clients
- Présentation de cadres individuels pour une communication fondée sur la confiance
- Exercices d'identification des tendances et de création de mesures préventives
- Simulations en groupe de scénarios de traitement des plaintes
- Développement de stratégies de résolution

Définir ses ajustements prioritaires et son plan d'actions personnel

- Outils d'auto-évaluation
- Identification des points forts
- Domaines à améliorer
- Élaboration d'un plan d'action individuel
- Mise en œuvre des compétences acquises

Exemples de travaux pratiques :

- Création d'un cadre de présentation personnelle
- Sessions de retour d'information en groupe
- Exercices de jeux de rôle basés sur des plans d'action

Moyens et méthodes pédagogiques

- La formation alterne entre présentations des concepts théoriques et mises en application à travers d'ateliers et exercices pratiques (hors formation de type séminaire).
- Les participants bénéficient des retours d'expérience terrains du formateur ou de la formatrice
- Un support de cours numérique est fourni aux stagiaires

Modalités d'évaluation

- **En amont de la session de formation**, un questionnaire d'auto-positionnement est remis aux participants, afin qu'ils situent leurs connaissances et compétences déjà acquises par rapport au thème de la formation.
- **En cours de formation**, l'évaluation se fait sous forme d'ateliers, exercices et travaux pratiques de validation, de retour d'observation et/ou de partage d'expérience, en cohérence avec les objectifs pédagogiques visés.
- **En fin de session**, le formateur évalue les compétences et connaissances acquises par les apprenants grâce à un questionnaire reprenant les mêmes éléments que l'auto-positionnement, permettant ainsi une analyse détaillée de leur progression.