



Points forts : Cette formation permet de démystifier le rôle "commercial" des techniciens. Ils seront sensibilisés à l'importance du comportement en clientèle et amélioreront l'impact de leurs interventions par leur écoute.

Objectifs

- Prendre conscience de son rôle dans la relation client et devenir acteur.
- Contribuer à donner une image positive de l'entreprise.
- Reconnaître l'importance d'offrir un excellent service à la clientèle.
- Acquérir des attitudes, des pratiques fondamentales requises pour offrir un service à la clientèle de qualité par un savoir-être commercial et un savoir-faire en matière de prise en charge du client.

Programme

► Comprendre la relation client

- Les acteurs et les enjeux
- Un travail d'équipe : la complémentarité des tâches

► Se positionner dans la relation client

- Prendre conscience de son rôle et de sa contribution
- Être attentif à l'image de votre société
- Savoir se présenter
- Valoriser ses atouts et l'image de marque de l'entreprise

► Savoir communiquer et se faire comprendre

- Les bases de la communication
- L'écoute active et la reformulation
- S'adapter à son interlocuteur et adopter un langage compréhensible en utilisant avec justesse son expertise technique

► Contribuer fortement à l'image de marque de l'entreprise par une prestation relationnelle aussi réussie que son intervention technique

- Développer son potentiel de communication
- Développer son rôle de conseil
- Créer une relation de qualité et de confiance avec le client
- Renforcer sa démarche commerciale.

« Personne n'est mieux placé que le technicien en contact avec les clients pour identifier leurs besoins ; les opportunités de rebond et leur proposer des solutions. Les techniciens contribuent très fortement à l'image de marque de l'entreprise quand leur prestation relationnelle est aussi réussie que leur expertise technique. »

Démarche pédagogique

De vrais outils pratiques. Des points de repères pour passer de l'expertise technique à la posture commerciale. Beaucoup de pratique et peu de théorie. Des conseils personnalisés sur les situations spécifiques des participants.

Formateur : Intervenante spécialiste en techniques de vente, négociation et relation client.

Formateur expérimenté, sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr

Associer la relation client à votre expertise technique

Durée : 1 jour, 7h **Format :** Présentiel **Tarif :** 580 € HT

Réf : - v09/26

Public

Ingénieurs, techniciens, technico-commerciaux ou toute personne impliquée dans une relation commerciale en avant-vente, en appui à la vente ou en après-vente.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.
Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.
Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : referenthandicap@ifa-rouen.fr

Indicateurs clés

153 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2025

89 % Taux de satisfaction à chaud 2025

Dates de session

Mises à jour le 20/08/2026

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr



Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr