



## Techniciens : optimisez votre relation client

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/techniciens-optimisez-votre-relation-client>

**DURÉE**  
**3 jours (21h)**

**RÉFÉRENCE**  
**MC265**

**CATÉGORIE**  
**Relation Client**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Satisfaire par le service rendu au client
- ✓ Fidéliser les clients par la qualité de la relation
- ✓ GMaintenir un équilibre relationnel face aux situations délicates

### POUR QUI ?

- ✓ Technicien, agent de maintenance ou mise en service
- ✓ Tout acteur SAV en face-à-face avec les clients
- ✓ Conducteur de travaux
- ✓ Personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle



## Programme détaillé

### 1 / Redécouvrir la mission de son entreprise aux yeux des clients

- Qu'est-ce-que la valeur ajoutée d'une entreprise ?
- Le client externe, ses besoins, ses attentes
- La chaîne de service du client, l'organisation, les processus
- Positionner son rôle et sa valeur ajoutée dans la satisfaction du client externe

### 2 / Créer la différence dès les premiers échanges

- L'attitude et la posture
- Le look
- La mise en valeur de son rôle vis-à-vis du client, comme "apporteur de solutions"
- La trame de présentation
- L'intérêt de poser un cadre à son intervention
- L'annonce de son plan d'intervention et le timing correspondant pour rassurer le client

### 3 / Recueillir les informations avant l'intervention

- Effectuer le diagnostic technique
- Personnaliser la relation :
- écouter activement
- rester proche en évitant le jargon
- S'orienter "solution" : du diagnostic des besoins à l'intervention technique

#### 4 / Répondre à la demande du client

- Expliquer efficacement une consigne d'utilisation
- Expliquer simplement la panne et proposer des solutions
- Répondre à l'objection sans agressivité ni timidité
- Faire une démonstration

#### 5 / Renforcer la relation avant de partir

- Oser dire non à une demande "hors-jeu" en préservant la relation
- Faire le bilan de l'intervention avec le client
- Prendre congé en laissant une "dernière bonne impression"

#### 6 / Maintenir un équilibre relationnel face aux situations délicates

- Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant...
- S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression
- Prendre en compte la demande pour maintenir la relation
- Gérer la réclamation

### Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## 📅 Prochaines dates programmées

📅 26 au 28 Août 2026

📍 Distanciel

📅 21 au 23 Oct. 2026

📍 Distanciel

📅 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## 🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : [contact@innov-maroc.com](mailto:contact@innov-maroc.com)

🌐 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 07/07/2026 — Réf : MC265  
INNOV MAROC — Tous droits réservés