



# LA RELATION CLIENT POUR LES TECHNICIENS / INGENIEURS SERVICE CLIENT

## DEVELOPPER ET PERENNISER LA RELATION CLIENT

ÉCOLE SUPÉRIEURE  
DES TECHNIQUES  
DE BIOLOGIE APPLIQUÉE

56, RUE PLANCHAT - 75020 PARIS  
[www.estba.org](http://www.estba.org)  
Contact : 01 43 71 40 73

### Public visé

Tout personnel intervenant chez un client avec une composante scientifique et/ou technique (Ingénieurs Service, Techniciens, Managers SAV)

### Pré-requis

Etre déjà intervenu en clientèle pour une intervention de type :

- Installation de matériel
- Mise en service
- Qualification,
- Métrologie
- SAV

### Coût et dates de formation

2 jours :

Les 18 et 19 octobre 2017

*La troisième journée sera programmée ultérieurement en fonction des demandes*

Coût :

1100 € le stage de deux jours  
(non soumis à la TVA)

### Lieu de formation

ESTBA, 56 rue Planchat 75020 Paris

### Formateur

Francis Le Quilliec est intervenant spécialisé auprès de ce secteur du laboratoire et de la recherche avec 17 années d'expérience terrain à des fonctions technico/commerciales, marketing et managériales dans l'environnement industriel, laboratoires et milieu hospitalier.

### Attestation

Une attestation de formation sera délivrée par le formateur à chaque participant en fin de stage.

### Objectifs et compétences

Ce module a pour objectif général d'enrichir la pratique du contact avec des clients. Il a pour visée de développer les capacités de gestion de la clientèle reçue ou visitée, y compris dans les situations difficiles. Par une meilleure maîtrise des règles de communication, le technicien saura mobiliser l'art des questions pour apporter un service au-delà de la technique. Il renforcera et pérenniser la relation avec ses clients sur une base de confiance solidement établie.

### Programme

#### JOUR 1

- Etat des lieux sur l'évolution du métier de technicien / ingénieur
- Les différents styles de commerciaux et techniciens / ingénieurs service.
- Service Total – Satisfaction – Savoir être : définitions et axes d'amélioration
- Le développement de l'activité

#### JOUR 2

- Les objectifs des techniciens / ingénieurs service
- Les outils à utiliser : communication et gestion de son activité
- Cas pratiques : cas d'intervention chez le client

#### UNE TROISIÈME JOURNÉE EST PROPOSÉE EN OPTION

- La relation téléphonique
- La négociation de situation : comment lever les freins
- Commercial ; quelques clés pour mieux vendre des contrats, du SAV

### Nombre de stagiaires

Un groupe de 6 à 10 participants

### Méthode pédagogiques

Il s'agit d'une formation action, les deux premières journées permettent de dégager des axes de progression qui devront être appliqués en intersession. A leur retour en formation, un temps d'échanges et de remédiation marquera la reprise de la formation. Durant chaque séance, les méthodes seront tour à tour transmissives et actives par de nombreuses mises en situation et interactions entre participants.

Un support sera remis aux participants en fin de formation.

### Suivi et évaluation

- Un questionnaire de validation des acquis individuel nominatif en fin de chaque journée, un formulaire individuel d'évaluation de la formation à la fin du programme complet.
- Un formulaire d'évaluation de la progression et atteinte des compétences visées sera adressé à l'employeur six mois après la formation.