DÉVELOPPER LA CULTURE CLIENT À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION

Relation client pour experts et cadres : écouter, expliquer et cadrer

Un expert technique, un juriste ou un chef de projet passe souvent plus de temps avec le client que le commercial qui a signé. Les échanges se concentrent pourtant sur le contenu : le besoin implicite passe inaperçu, une explication trop technique inquiète, un refus mal formulé ferme la porte et une information sensible remonte trop tard en interne. Deux jours pour travailler la dimension relationnelle du métier sans le transformer en fonction commerciale : écouter au-delà de la demande technique, expliquer simplement, poser un cadre sur ce qui n'est pas prévu et faire circuler l'information utile. Les situations viennent des interventions réelles des participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Ingénieurs, techniciens, consultants, juristes et cadres de fonctions support en contact régulier avec les clients sans responsabilité commerciale.

PRÉREQUIS
Être en relation régulière avec des clients internes ou externes dans le cadre de son métier

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les attentes du client au-delà de la demande technique formulée
- Expliquer une solution ou une contrainte dans un langage accessible
- Refuser une demande hors cadre sans dégrader la relation
- Gérer une situation de tension liée à un retard ou à un incident technique
- Transmettre au commercial les informations détectées lors de l'intervention

03 Programme détaillé

M1 Sa place dans la relation client

- Représenter l'entreprise sans endosser un rôle commercial
- Comprendre ce que le client attend d'un intervenant technique
- Distinguer la contribution attendue de celle du commercial
- Repérer les moments où la relation se joue
- Identifier ses propres réflexes de repli sur la technique
- À retenir : Le client évalue l'entreprise sur ce qu'il vit avec l'intervenant présent devant lui.

M2 Écouter au-delà de la demande

- Entendre le problème derrière la question technique
- Questionner le contexte d'usage et les contraintes du client
- Repérer les enjeux non formulés
- Reformuler pour vérifier sa compréhension
- Prendre en compte les interlocuteurs qui ne parlent pas
- Mise en situation : Entretien simulé où la demande technique exprimée recouvre un enjeu d'organisation.

M3 Expliquer et faire comprendre

- Rendre accessible sans appauvrir
- Adapter son niveau de langage à son interlocuteur
- Remplacer le jargon métier par des images justes
- Structurer une explication en trois temps
- Vérifier que le message est compris
- Annoncer une contrainte technique de façon intelligible
- Atelier : Chaque participant explique un point technique de son métier à un auditoire non initié qui évalue la clarté.

M4 Cadrer et gérer les tensions

- Dire non et rester en relation
- Poser les limites de ce qui est prévu au contrat
- Refuser une demande supplémentaire avec une alternative
- Annoncer un retard ou un incident et proposer une suite
- Faire face au mécontentement sans se justifier
- Remonter en interne ce qui doit l'être
- Cas pratique : Jeu de rôle d'une annonce de retard à un client qui menace de saisir la direction.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 550 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr