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

Techniciens en intervention : communiquer, expliquer et soigner la relation client

Le technicien est souvent le seul représentant de l'entreprise que le client rencontre. Sa compétence technique n'est pas en cause, mais l'intervention se juge sur autre chose : la façon dont il se présente, l'état du chantier en partant, les mots employés pour expliquer la panne, la manière d'annoncer qu'une pièce manque ou que le devis va augmenter. Deux jours pour installer un déroulé d'intervention identique quelle que soit la panne, traduire le vocabulaire technique en langage compréhensible, rédiger un compte rendu lisible par le client et tenir face à un mécontentement sans renvoyer systématiquement au bureau.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 490 € 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
Techniciens d'intervention installateurs dépanneurs et agents de maintenance en contact direct avec les clients sur site.

PRÉREQUIS
Exercer une activité d'intervention technique chez le client.

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 :

- Conduire les étapes d'une intervention chez le client de l'arrivée à la clôture
- Expliquer une panne et la solution retenue dans un langage accessible
- Annoncer un retard un surcoût ou une impossibilité sans se justifier
- Recueillir les informations utiles au diagnostic par un questionnement structuré
- Faire face à un client mécontent pendant l'intervention
- Transmettre au bureau les informations commerciales repérées sur le terrain

03 Programme détaillé

M1 Le technicien porteur de l'image de l'entreprise

- Ce que le client observe pendant l'intervention
- Attentes du client au-delà de la réparation
- Effet des premiers instants et de la tenue du chantier
- Écart entre ce qui a été promis par le commerce et ce qui est faisable
- Posture face au client particulier et au client professionnel
- À retenir : Le client évalue la prestation sur ce qu'il comprend et non sur la difficulté technique réelle.

M2 Les étapes de l'intervention

- Un déroulé identique quelle que soit la panne
- Prise de contact et annonce du déroulé
- Questionnement du client sur l'historique et les symptômes
- Information en cours d'intervention et gestion des imprévus
- Clôture explication des travaux réalisés et conseils d'usage
- Mise en situation : Déroulé complet d'une intervention jouée du coup de sonnette à la signature du compte rendu.

M3 Expliquer sans jargon

- Rendre compréhensible ce qui est technique
- Traduction du vocabulaire technique en langage courant
- Explication d'une panne et de ses causes
- Présentation d'un remplacement de pièce ou d'un devis complémentaire
- Rédaction d'un compte rendu d'intervention lisible par le client
- Atelier : Reformulation d'explications techniques réelles jusqu'à validation par un participant jouant le client.

M4 Situations délicates sur le terrain

- Tenir sa position en restant courtois
- Annonce d'un retard d'une pièce indisponible ou d'un surcoût
- Client mécontent d'une intervention précédente
- Demande hors contrat ou hors périmètre
- Remontée des informations au bureau et au commerce
- Cas pratique : Traitement d'un client qui refuse de payer un déplacement après une panne non résolue.

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 1 490 € 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