



## Formation « Attitudes Services » Techniciens, Assistance, SAV & back office



### Alesentiel ensemble © vous accompagne OBJECTIF PERFORMANCE « ATTITUDES SERVICES » Une démarche pour un label « Attitudes Services »

#### Contexte

Avec plusieurs millions de contacts clients par an, que ce soit au téléphone, par mail ou en intervention au domicile, le poids ou l'importance de la relation que noue chaque personne en contact client n'est plus à démontrer. La notoriété du personnel, mise en valeur à travers des sondages, le bouche à oreille ou les réseaux sociaux, la confiance qu'ils ont gagnée par la maîtrise de leur prestation technique sont le socle de la fidélisation.

Cette maîtrise de compétences techniques est essentielle, tout en gardant à l'esprit que ce moment de relation avec le client peut également être une source de détections d'opportunités commerciales et une source d'inconditionnalité à la marque par le vécu, le ressenti d'un niveau optimum de qualité de service.

Les consommateurs sont de plus en plus exigeants et compétents. Cette évolution impose aujourd'hui aux entreprises de disposer dans leurs services clientèle de collaborateurs toujours mieux formés et disposant d'un bon niveau d'autonomie.



Cette exigence de qualité et d'autonomie est renforcée par le souhait des clients de conserver des contacts humains avec les entreprises, quelles que soient les facilités procurées par les nouvelles technologies.

Les enquêtes de satisfaction mettent en évidence que, le plus souvent, les points critiques sont identifiés au niveau des supports techniques. En effet, une fois l'acquisition effectuée sous les meilleurs auspices dans le « cadre » commercial, le client s'attend à ce que le rêve continue jusqu'à l'utilisation de son achat.

Les supports techniques sont autant de « zones à risques » pour que l'enchantement s'arrête, et face à cela, les « techniciens » sont généralement moins « communicants » et « facilitateurs » que les commerciaux davantage rompus aux relations interpersonnelles.

De plus, si le client fait appel à un « technicien », c'est qu'il est apriori contrarié par un dysfonctionnement. Il est en général le dernier recours après de multiples tentatives infructueuses de solutionner son problème.

*Ainsi, aujourd'hui vous souhaitez les aider à professionnaliser encore davantage leurs compétences relationnelles pour faire de leur action au quotidien un vrai levier de performance.*

**Alors, vous avez fait le choix de solliciter une aide extérieure, un professionnel de l'accompagnement pour vous aider à concrétiser, mettre en œuvre ce projet, redynamiser, remotiver ou faire mieux travailler ensemble vos équipes.**

A partir de notre grande expérience en Entreprise de Service, nous avons développé pour les entreprises employant du personnel Technique, d'Assistance et de SAV, une offre spécifique « Performance Attitudes Service ». Ces offres se déclinent simultanément sur 3 niveaux : 1. le management de la relation client ; 2. son marketing ; 3. la formation du personnel

C'est sur ce dernier niveau, **la formation**, que nous vous proposons une **méthode originale**, BE3C, qui s'appuie sur un scénario pédagogique adapté à tous les acteurs de la relation client et axé sur les compétences relationnelles et les attitudes service.

**La relation client est bien une affaire de « TECHNIQUES », cela veut dire que maîtriser une relation avec un client ce n'est pas forcément NATUREL ni instinctif pour tout le monde, cela s'apprend.**

## OBJECTIFS STRATEGIQUES DE LA PRESTATION DE FORMATION

Pour vous accompagner et professionnaliser vos équipes, « **Alessentiel, ensemble®** », favorise **l'implication**, avec la **Méthode BE3C**, qui permet :



- 1)** de structurer un entretien client autour d'étapes « clé » afin de SCÉNARISER la relation en s'appuyant sur des repères et des attitudes fortes.
- 2)** d'identifier les étapes sensibles et les maillons faibles (source d'insatisfaction client) ... pour trouver ensemble les solutions.

L'originalité de cette méthode tient dans le fait qu'elle place le client au cœur de l'ensemble du travail de réflexion élaboré par les stagiaires.

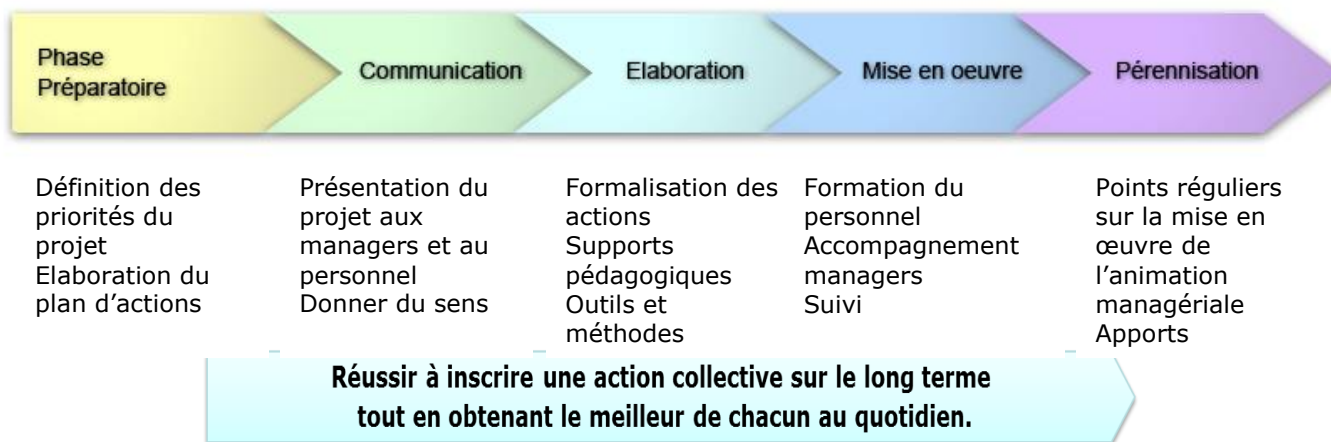
Notre réussite s'appuie sur cette méthode très pragmatique qui repose sur l'implication, favorise la levée des freins et la créativité, la prise d'initiatives et permet de sortir de son cadre de référence.

Dans le cadre de notre « **Labellisation Attitudes Services** », le bénéfice de cette formation est symbolisé par la délivrance **d'un certificat d'habilitation individuel « Attitudes Services »** pour chaque salarié. Ce document atteste que le collaborateur a atteint le niveau de professionnalisme et de performance attendu pour satisfaire la relation client.

**Cette méthode s'appuie sur une pédagogie et des outils opérationnels pour amener les « techniciens » à avoir un réel comportement « Attitudes Service » auprès des clients.**

**Prise en charge des coûts de formation au titre de la participation annuelle de l'entreprise.**

### Schéma global de l'intervention



Pour répondre à ce challenge qualitatif, « **Alessentiel, ensemble®** » vous propose de labelliser votre service client afin de satisfaire au maximum vos clients.

### **Bruno Becchetti – Consultant en accompagnement du changement – Formateur.**

Après plus de 30 ans d'expériences opérationnelles et de consulting interne en entreprise, Bruno Becchetti accompagne les PME et les grands comptes dans le développement de leurs performances, l'accompagnement sur leurs projets de transformation ainsi que sur la conception et l'animation de formations dans les domaines du management d'équipe, de la relation client et du service.

Titulaire d'un Diplôme du 3<sup>ème</sup> cycle sur l'accompagnement des organisations en mutation, il a saisi les opportunités de son parcours professionnel riche et varié de manager des ventes, de chef de projet, de consultant, de formateur et d'animateur de réseau au sein du Groupe Orange pour travailler plus particulièrement sur la vente et la relation de services au client.



[www.alessentiel.fr](http://www.alessentiel.fr) Bruno Becchetti – 07 87 14 13 81 mail : [bruno.becchetti@alessentiel.fr](mailto:bruno.becchetti@alessentiel.fr)

Bruno Becchetti - 34080 Montpellier

Alessentiel, ensemble® - N° identification SIRET: 52279003900021

Code Activité: 8559A - N° Activité prestataire de formation : 91340699234

