

# Se perfectionner dans la relation technicien / client

Code FC 11 09 - Mise à jour 21/12/2022



**Formation**  
Continue

**Démarrage**  
16 et 17/09/2025

## Objectifs et savoir-faire attendus

o Acquérir les techniques pour plus d'aisance et d'efficacité

## Contenu de la formation

o S'initier au marketing personnel incarner l'image de marque de l'entreprise

- - Si j'étais un produit-
- Lister ses aptitudes, ses compétences

o Développer sa culture client

- Mieux connaître ses clients
- Concevoir l'écoute client comme une opportunité d'évolution pour son entreprise et son métier

o Développer son écoute

- Devenir expert en questionnement
- Recenser les événements offrant la possibilité d'aller à la rencontre des clients

o Faire évoluer avec le temps sa manière d'entrer en lien avec les clients

- Valider sa réactivité
- Amorcer au plus vite sa pro-activité

## Rythme et organisation de la formation

### Modalités pédagogiques

Expositive ; Demonstrative ; Interrogative ; Active

### Modalités d'évaluation

Questionnaire de fin de formation



**Durée**  
2 jours, 14 heures



**Lieu**  
NOVÉHA



**Public**  
Poseur ; installateur ;  
Assistant( e ) commercial( e )  
; Assistant( e ) administratif



**Tarifs**  
Inter : 700 € HT par  
participant  
Intra en entreprise : sur devis



**Pré-requis**  
Expérience professionnelle  
souhaitée



**La qualité Novéha**  
› Taux de **satisfaction**  
des apprenants  
(2024) : **96%**

› Nombre total de  
**salariés formés**  
(2024) : **1 219**

# Se perfectionner dans la relation technicien / client

Code FC 11 09 - Mise à jour 21/12/2022

## » Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours