





### Programme de la formation

## Développer sa posture relationnelle et commerciale dans son rôle de technicien. Devenir le partenaire de son client avec la méthode des 4C

 Classe virtuelle

 14 heures sur 2 jour(s)

 Salarié en poste · De 1 à 8 participants

 960 € HT / 1 152 € TTC par participant

### Description courte

Cette formation vise à développer une posture professionnelle orientée client et valeur, afin de transformer chaque interaction technique en opportunité relationnelle, commerciale et stratégique.

Structurée autour de la méthode des **4C**, elle permet de professionnaliser la relation client, d'améliorer la qualité des interactions. Les participants apprennent à devenir des acteurs de la création de valeur client par une écoute approfondie, une compréhension fine des enjeux, une logique d'amélioration continue et une contribution directe à la performance des organisations clientes.

### Profil des participants

- Techniciens et experts en infogérance
- Techniciens support / helpdesk
- Techniciens de maintenance informatique

### Prérequis

Aucun prérequis

### Objectifs

- Développer une posture orientée client de partenaire conseil
- Renforcer la qualité de la relation et sa pérennisation
- Professionnaliser l'écoute et le diagnostic client
- Transformer les interactions techniques en création de valeur
- Favoriser la satisfaction, la fidélisation et la recommandation client

### Aptitudes et compétences visées / attestées

- Structurer ses échanges clients de manière professionnelle
- Adopter une posture de partenaire de confiance
- Conduire des entretiens clients orientés valeur
- Valoriser ses interventions dans une logique business
- Développer des relations clients durables

### Contenu

Siège social 144 Rue Paul Bellamy - 44000 NANTES

SAS au capital de 1 000 000 € - SIRET 424 151 678 00051 - 02 51 84 95 55 - contact@cadresenmission.com  
Numéro d'enregistrement de formation : 52 44 03429 44 auprès du Préfet de la Région Pays de la Loire

# CADRES

## EN MISSION

### 1. C comme CONTACTER – Instaurer une relation client de qualité

- Construire une posture : professionnelle et légitime
- Instaurer un climat de confiance et de coopération
- S'exprimer avec un langage clair, intelligible, orienté client
- Poser un cadre relationnel et professionnel

### 2. C comme CONNAITRE- COMPRENDRE – Diagnostiquer la situation client

- Développer une écoute approfondie du client et de ses besoins
- Analyser la demande au-delà du problème technique
- Repérer les enjeux business du client
- Identifier les besoins explicites et implicites
- Détecter les points de tension, irritants et besoins latents
- Reformuler et formaliser un diagnostic relationnel et opérationnel

### 3. C comme CONVAINCRE – Créer de la valeur

- Traduire les solutions techniques en valeur client
- Argumenter et formuler des propositions dans une logique bénéfiques
- Traiter les objections, lever les résistances
- Rassurer sur les solutions, leur mise en œuvre et l'accompagnement
- Inscrire son action dans une dynamique d'amélioration continue

### 4. C comme CONCLURE – Pérenniser la relation

- Structurer la conclusion (du rdv, de l'intervention)
- Renforcer la satisfaction/fidélisation client
- Favoriser la recommandation, la solliciter
- Ancrer la relation de partenariat dans la durée (plan d'action individuel)

### Pédagogie et organisation

- Exposés interactifs
- Études de cas métiers
- Mises en situation professionnelles/Jeux de rôles
- Quizz
- Analyse de pratiques
- Travaux collaboratifs
- Feedbacks structurés

### Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

La formatrice évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de Quizz, exercices, mises en situation, travaux pratiques...Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### Mode de validation

- Quiz
- Debriefs accompagnés
- Feed-backs tutorés

### Financements possibles

- En inter: 960 euros HT/stagiaires
- En intra : sur devis
- Fonds privés
- Opco
- Agefice

### Modalités et délai d'accès

Formation en distanciel synchrone avec la plateforme Teams

Inscription obligatoire au minimum 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

Dates : sur demandes

Dates de rentrée : 7 et 8 septembre et 29 et 30 septembre de 9 à 17 h

### Référent handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** (*mise en place de compensation...*)

**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadiahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** (*mise en place de compensation...*)

**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadiahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

### Intervenant

Jeanne JOUAULT-LABLEE

Coach certifiée RNCP (diplôme DESU coaching Paris VIII 2008)

Formatrice depuis plus de 15 ans en Organismes de Formation et cabinets RH (Mercuri International, Juhliet -Sterwen, CEGOS... )

Certifiée ENSIZE en Agilité relationnelle avec la méthode DISC (typologie des couleurs)

Ecoutante bénévole SOS AMITIES Orléans

**Cadres en Mission :** Siège social 144 rue Paul Bellamy – 44000 NANTES

# CADRES

## EN MISSION

SAS au capital de 50 000 € - SIRET 825 098 072 00010 - 02 51 84 95 55 - [contact@competens.net](mailto:contact@competens.net)

Numéro d'enregistrement : 52 44 07940 44 auprès du Préfet de la Région Pays de la Loire

### Évaluations

4 inscriptions depuis le 25/03/2026

Taux d'acquisition des compétences :  80 % (4 évaluations)

Satisfaction des apprenants :  4.3/5 (4 évaluations)