

FORMATION VENTE : INITIATION COMMERCIALE

Service Après-Vente et relation client (SAV)

VNT.35

PUBLIC CONCERNÉ

- Personnel de SAV
- Personnel technique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques
- Mises en situation

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1190€
Durée conseillée : 3 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : Nous contacter au
0164210994

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les clés d'un Service Après-Vente efficace

- Comprendre l'importance du SAV dans la relation client et l'image de l'entreprise

- Développer leurs compétences par une culture relationnelle et commerciale

- Gérer les situations conflictuelles

- Valoriser le SAV pour optimiser la satisfaction du client et sa fidélité

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- Introduction au SAV

Compétences techniques et aptitudes relationnelles

Qu'est-ce qu'un technicien, quelles sont les qualités nécessaires pour exercer cette activité ?

Qu'est-ce qu'un commercial, quelles sont les

qualités nécessaires pour exercer cette activité ?

Les raisons de la perte d'un client

Les comportements et motivations du client

La responsabilité de chacun dans la satisfaction et la fidélisation du client

Les enjeux de l'entreprise dans la satisfaction du client

Les attitudes et comportements pour un bon service client

- La communication orale

Principes de base de la communication

Le vocabulaire positif

Le non verbal (les gestes qui parlent)

- Conduire un entretien

Accueillir le client et initier un climat de confiance (prise de contact)

La gestion des espaces (proxémique)

L'écoute passive et active

La reformulation (comprendre les attentes)

Le questionnement (analyser les attentes)

L'argumentation (présenter une solution technique)

- Maîtriser un entretien

Le traitement des critiques

L'assertivité (expliquer ou se justifier)

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Gérer les situations difficiles
Défendre son entreprise

- **"L'après intervention"**

Rendre visible le service rendu
La présentation du prix et l'explication de la facture
La conclusion de l'entretien

- **Pédagogie**

Former et informer selon les principes pédagogiques (expliquer au client le fonctionnement de son matériel)

- **La gestion des appels téléphoniques**

Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Le langage verbal (Débit - Rythme - Intonation - Volume)
- Le vocabulaire conventionnel
- Les expressions propres à la communication téléphonique
- Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise

Les savoir-faire de pointe

- Les étapes d'un appel entrant
- Répondre à une demande de renseignements
- La gestion des réclamations, des litiges
- Apporter une solution