



Maîtriser la relation client au Service Après-Vente

► Public

Techniciens de maintenance en accueil client ou en intervention chez le client

► Méthode pédagogique

Les entraînements et les simulations téléphoniques sont réalisés par les stagiaires, enregistrés et vidéoscopés, puis commentés.

Les mises en situation alternent avec la théorie.

Leur analyse permet à chaque stagiaire d'élaborer son diagnostic.

Chaque stagiaire analyse ses forces et ses faiblesses intitulées :

- Points forts sur lesquels s'appuyer

- Axes d'amélioration

à l'aide de :

- son auto-évaluation à l'issue des études de cas

- celle du groupe régulée par le formateur

- la synthèse du formateur et ses prescriptions

A la fin du stage, chaque stagiaire élabore son PPP (Plan de Progression Personnel) comprenant :

- son auto-évaluation

- ses engagements de progression

- son plan d'action et de pérennisation

► Durée

2 journées

► Budget

1.150 euros HT la journée

► Nombre de participants

Groupe de 8 stagiaires

► Contact

Pour recevoir le programme ou être conseillé(e), appelez au 06.07.42.69.27

Objectifs

- Optimiser l'image de son entreprise
- Se différencier de la concurrence et fidéliser ses clients par la qualité de son service
- Acquérir les méthodes, techniques et outils pour traiter les réclamations, désamorcer les situations conflictuelles
- Traiter les remontées d'informations des clients
- Acquérir une véritable démarche proactive au S.A.V.
- Connaître et reconnaître ses forces et ses faiblesses : mettre en place un plan d'action personnel de progrès

Thèmes étudiés

- Introduction : le Service-Après-Vente une opportunité pour fidéliser le client
- Les attentes du client, ses freins et ses a priori :
 - Objectif prioritaire : « créer un client de confiance »
 - Objectif secondaire « faire un client reconnaissant »
- Les règles d'or de la communication avec le client au Service Après-Vente
 - La communication non verbale : attitudes, gestes, regard, sourire
 - Les règles de courtoisie
 - Les erreurs à ne pas commettre

Comment donner une image de disponibilité et de dynamisme ?
- Le look de l'emploi : « *mon image, c'est celle de mon entreprise* »
 - Cohérence entre l'image d'entreprise et l'image personnelle
- Au S.A.V. : « *Je dis ce que je fais et fais ce que je dis* »
- Rassurer et s'engager ou rassurer sans s'engager
- La qualité de service, c'est aussi une « attitude » :
 - La présentation
 - Les techniques de communication
 - Les différentes formes d'écoute et de questionnement
 - La reformulation
 - La validation des informations
 - La proposition de solutions et de délais
 - La proposition alternative
- Le traitement des réclamations
- Les techniques de désamorçage en cas de situations conflictuelles
- La pro activité au S.A.V. :
 - Evaluer les besoins, conseiller et prescrire
 - Remonter des informations
 - La relation SAV et vendeurs
- La conclusion S.A.V. :
 - Les différentes formes de conclusion adaptées aux situations
 - La gestion de l'attente et le traitement en différé
- Auto-évaluation et contrat d'engagement individuel
 - Le Plan de Progression Personnel (PPP Egostyle)