

La relation commerciale après-vente

Participants

Techniciens, chefs d'atelier, réceptionnistes, magasiniers. Toute personne à l'après-vente en contact avec le client.

Durée : 2 jours

Prix : 800€ ht / personne hors déjeuners et frais de séjour.

Objectifs

- Développer le comportement commercial des collaborateurs après-vente.
- Les rendre capables de valoriser la qualité des prestations rendues afin d'optimiser la satisfaction des clients Après-vente et de les fidéliser pour le renouvellement de leurs achats.

Méthodes pédagogiques

- Etude d'un cas concret.
- Exercices en groupe et individuels.
- Apports de connaissances.
- Jeux de rôles.
- Entraînement sur les situations présentées par chaque participant.
- Elaboration d'un plan d'actions personnel par chaque participant.

Contenu de la formation

La fidélisation d'un client

- La raison de la perte d'un client.
- Les comportements et les motivations du client.
- La responsabilité de chacun vis-à-vis de la satisfaction et fidélisation du client.
- L'enjeu de la satisfaction client.
- Les attitudes et les comportements pour un bon service client.

La communication avec le client

- Le schéma de la communication.
- Les obstacles à la communication.
- Les conducteurs.
- L'écoute active.
- S'exprimer avec les bons mots.

De l'accueil à la conclusion de l'entretien

- La gestion des rendez-vous.
- L'accueil.
- La compréhension de l'attente du client.
- Rendre visible son intervention.
- La présentation du prix et l'explication de sa facture.
- La conclusion de l'entretien.

La gestion des situations conflictuelles

- Les différentes situations conflictuelles.
- L'origine des difficultés.
- Le comportement du client.
- Comment traiter les objections clients.
- La technique des 4 C.

Les particularités d'un entretien téléphonique

- L'outil téléphone.
- Les attitudes d'un client au téléphone.
- Les 3 compétences clés au téléphone.
- S'exprimer au téléphone.
- Le contrôle de la perception de son message.

Pour vous inscrire ou avoir plus d'informations :

fcastano@adepe.com

Tel : 01 60 13 51 00

www.adepe.com

Les acquis

A l'issue de cette formation, vous savez mener un entretien porteur de satisfaction client. Vous êtes capable de traiter les situations conflictuelles et d'utiliser les bons comportements.