

La relation commerciale après-vente au service de la satisfaction clients



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 frais de repas et d'hébergement)

Méthodes pédagogiques

- Quiz, Film.
- Etude d'un cas concret.
- Exercices en groupe et individuels.
- Apports de connaissances.
- Entraînement intensif.
- Jeux de rôles.
- Vidéo.
- Elaboration d'un plan d'action personnel par chaque participant.

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.

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 plus d'informations

Contactez-nous au
01.60.13.51.00

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.