



## SAV et service client

<p><b>Objectifs</b> : A l'issue de cette formation, le participant maîtrisera les clés d'un SAV efficace et de comprendre l'importance du SAV dans la relation client et l'image de l'entreprise • Il développera les compétences SAV par une culture relationnelle et commerciale • Il saura gérer les situations conflictuelles ainsi que valoriser le SAV pour optimiser la satisfaction du client et sa fidélité.</p>	<p><b>Personnes concernées</b></p> <p>La formation s'adresse aux personnels SAV et techniques.</p> <p><b>Pré requis</b> : aucun</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	
<p><b>QU'EST-CE QU'UN SAV ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le SAV et son positionnement dans l'organisation d'une entreprise</li> <li>• Les qualités nécessaires pour assurer un suivi de qualité</li> <li>• Les raisons de la perte d'un client</li> <li>• Les comportements et motivations d'un client</li> <li>• La responsabilité de chacun dans la satisfaction et la fidélisation du client</li> </ul> <p><b>LA MAITRISE DES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS A ADOPTER POUR ASSURER UN BON SERVICE CLIENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes fondamentaux de la communication</li> <li>• La notion de vocabulaire positif</li> <li>• La communication non verbale</li> <li>• La compréhension et l'analyse des attentes du client</li> <li>• La gestion des critiques des clients</li> <li>• La présentation des solutions techniques et de communications</li> </ul> <p><b>LE SAV ET LA GESTION DES APPELS TELEPHONIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le langage verbal et le vocabulaire conventionnel</li> <li>• Les expressions de la communication téléphonique</li> <li>• Les expressions et le vocabulaire pour mettre en valeur l'image de l'entreprise</li> <li>• La gestion des réclamations et litiges</li> <li>• Les solutions techniques et commerciales</li> </ul> <p><b>COMMENT ASSURER UNE LIVRAISON PROFESSIONNELLE APRES LE SAV ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La visibilité du service rendu</li> <li>• La vérification fonctionnelle du matériel : formation et information du client</li> <li>• L'explication de la facture et la prise en charge de la garantie</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Spécialiste du SAV.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Alliance de la théorie à la réalité du terrain d'application des apprenants exposés synthèses, cas et exercices d'applications à travers la construction de vos propres livrables.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 150 €</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : DI066</p>

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Distribution partout en France**

Formation SAV et service client

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98  
Toutes les formations Distribution de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)