



SAV et service client

<p>Objectifs : 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>Personnes concernées</p> <p>La formation s'adresse aux personnels SAV et techniques.</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>PROGRAMME</p>	
<p>QU'EST-CE QU'UN SAV ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le SAV et son positionnement dans l'organisation d'une entreprise • Les qualités nécessaires pour assurer un suivi de qualité • Les raisons de la perte d'un client • Les comportements et motivations d'un client • La responsabilité de chacun dans la satisfaction et la fidélisation du client <p>LA MAITRISE DES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS A ADOPTER POUR ASSURER UN BON SERVICE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principes fondamentaux de la communication • La notion de vocabulaire positif • La communication non verbale • La compréhension et l'analyse des attentes du client • La gestion des critiques des clients • La présentation des solutions techniques et de communications <p>LE SAV ET LA GESTION DES APPELS TELEPHONIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le langage verbal et le vocabulaire conventionnel • Les expressions de la communication téléphonique • Les expressions et le vocabulaire pour mettre en valeur l'image de l'entreprise • La gestion des réclamations et litiges • Les solutions techniques et commerciales <p>COMMENT ASSURER UNE LIVRAISON PROFESSIONNELLE APRES LE SAV ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La visibilité du service rendu • La vérification fonctionnelle du matériel : formation et information du client • L'explication de la facture et la prise en charge de la garantie 	<p style="text-align: center;">PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur</p> <p>Spécialiste du SAV.</p> <p>Moyens et pédagogie</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>Intra entreprise France entière et International</p> <p>Tarif inter par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 150 €</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 - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Distribution de notre organisme de formation sur www.proformalys.com