

## Le SAV enjeu de fidélisation client

### Référence RC08

#### Objectifs :

- Identifier et s'approprier les clés d'un Service après-vente efficace
- Comprendre l'importance d'un Service après-vente
- Maîtriser les techniques de traitement des réclamations
- Optimiser la satisfaction client

#### Public

Cette formation est tout public.

#### Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

## Programme

### LA RELATION CLIENT DANS UN SERVICE APRES VENTE

- Développer une attitude de service pour maintenir une fidélisation client
- Comment se positionner, les enjeux de la satisfaction client
- Construire des outils pour viser un parcours client fluide
- Savoir identifier les raisons d'appel d'un service
- Démontrer son intérêt et son engagement à travers sa posture lors d'un appel

### LE DISCOURS NATURELLEMENT « PRO »

- Les fondamentaux du discours en relation client
- L'impression laissée au client, les réglages de l'élocution
- Poser des questions pertinentes pour rechercher une réponse efficace
- Déverrouiller les non-dits et les approximations pour être précis
- Les expressions qui valorisent le discours, savoir s'exprimer positivement
- Mettre en valeur l'image de l'entreprise et les prestations proposées

### DEVELOPPER UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE POUR GAGNER EN FIDELISATION

- Développer l'écoute active et reformuler
- Sortir de son cadre de référence et ne pas voir l'autre à travers soi
- Développer un comportement assertif
- Gérer les remarques négatives efficacement
- Transformer les réclamations clients en opportunités
- La structure d'un entretien de réclamation

- Être réactif et force de proposition : trouver et proposer les bonnes alternatives

### Organisation et moyens pédagogiques

- Quizz, tests, méthode participative permettant de mettre en jeux des situations rencontrées par les participants
- Formation conduite en salle pour une durée de 2 jours soit 14 heures
- La formation se déroule dans vos locaux

### Moyens techniques

Utilisation de Vidéo Projecteur Test Quizz et vidéo.

### Moyens d'encadrement

Formateur spécialiste en relation client.

### Modalités de suivi et d'évaluation

- Identification des attendus et des compétences à développer en début de formation
- Grilles d'évaluation complétées en début et fin de formation permettant de mesurer les écarts et progrès

### Documents remis à la fin du stage

- Support numérique pour les fondamentaux
- Fiche de synthèse et plan élaborés en fin de formation
- Certificat de réalisation

**Durée :** 2 jours soit 14H

**Tarif Inter :** 590,00€ HT par jour soit 1 180,00€ HT \*

**Tarif Intra :** 1 400,00€ HT par jour soit 2 800,00€ HT

- Pauses Café et repas inclus dans nos inter-entreprises.