

Service Après-Vente (SAV)

DESCRIPTION :

- Maîtriser les clés d'un Service Après-Vente efficace.
- Comprendre l'importance du SAV dans la relation client et l'image de l'entreprise.
- Développer leurs compétences par une culture relationnelle et commerciale.
- Gérer les situations conflictuelles et valoriser le SAV pour optimiser la satisfaction du client et sa fidélité.

DURÉE :

- 3 Jours – 21h.

PRÉ-REQUIS :

- Aucun.

PUBLIC :

- Personnel de SAV
- Personnel technique
- Techniciens

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Service Après-Vente

Introduction au SAV

- Compétences techniques et aptitudes relationnelles
- Qu'est-ce qu'un technicien, quelles sont les qualités nécessaires pour exercer cette activité ?
- Qu'est-ce qu'un commercial, quelles sont les qualités nécessaires pour exercer cette activité ?
- Les raisons de la perte d'un client
- Les comportements et motivations du client
- La responsabilité de chacun dans la satisfaction et la fidélisation du client
- Les enjeux de l'entreprise dans la satisfaction du client
- Les attitudes et comportements pour un bon service client

La communication orale

- Principes de base de la communication
- Le vocabulaire positif
- Le non verbal (les gestes qui parlent)

Conduire un entretien

- Accueillir le client et initier un climat de confiance (prise de contact)
- La gestion des espaces (proxémique)
- L'écoute passive et active
- La reformulation (comprendre les attentes)
- Le questionnement (analyser les attentes)
- L'argumentation (présenter une solution technique)

Maîtriser un entretien

- Le traitement des critiques
- L'assertivité (expliquer ou se justifier)
- Gérer les situations difficiles
- Défendre son entreprise

"L'après intervention"

- Rendre visible le service rendu
- La présentation du prix et l'explication de la facture
- La conclusion de l'entretien

Pédagogie

- Former et informer selon les principes pédagogiques (expliquer au client le fonctionnement de son matériel)

La gestion des appels téléphoniques

- Les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Le langage verbal (Débit - Rythme - Intonation - Volume)
 - Le vocabulaire conventionnel
 - Les expressions propres à la communication téléphonique
 - Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise
- Les savoir-faire de pointe
 - Les étapes d'un appel entrant
 - Répondre à une demande de renseignements
 - La gestion des réclamations, des litiges
 - Apporter une solution