Qualité du SAV et efficacité de la relation client

https://www.estim-formation.com/formation-la-qualite-du-sav-et-efficacite-relation-client

Objectifs de la formation

- Gérer et organiser son SAV.

Programme pédagogique

Inscrire ses comportements dans une démarche de Qualité de Service Client

Établir une relation professionnelle en adoptant les attitudes « phares » et les techniques « clés »

S'entraîner à l'écoute et à l'acceptation des clients mécontents

- Donner des techniques d'analyse et de résolution des problèmes
- Apprendre à négocier des solutions acceptables pour le client et à renforcer ainsi la relation clientèle
- Maîtriser le registre de la communication non verbale et ajuster son comportement à celui de son interlocuteur
- Gérer la relation avec efficacité en adoptant une structure d'entretien

Connaître le client et être attentif à ses souhaits et ses besoins latents

- Proposer des produits et des services ciblés et adaptés, c'est rendre service au client
- Savoir argumenter et raisonner en se mettant à la place du client
- Traiter les différents types d'objections
- S'adapter et gérer au mieux les situations difficiles

Accepter le mécontentement et les réclamations des clients

- Écouter, se montrer accueillant et laisser le client s'exprimer
- Analyser les faits et leurs conséquences, réparer et compenser les préjudices
- Conforter la relation et renforcer les liens de coopération

Établir son Plan de Progrès Individuel et se fixer des objectifs d'amélioration

Instaurer une relation de confiance : conditions et stratégie à moyen et à long terme

- Être à l'écoute des événements de la vie du client et des changements et évolutions de son activité
- Être présent à la naissance des projets, se faire reconnaître et admettre comme conseiller et expert
- Assurer le suivi : le partenariat se construit dans la durée et nécessite un travail d'équipe

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.