

CONCERNE

Technicien SAV.
Assistant des services commerciaux et/ou administratifs.

Opérateur Hot Line.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

OBJECTIFS

- Communiquer efficacement avec le client.
- Maîtriser, valoriser les outils spécifiques de l'ADV et du service Clients.

DURÉE

2 jours **SANCTION**

Attestation de compétences

PÉDAGOGIE

Formation alternant mises en situation pratique et apports théoriques.
Apport individuel d'actions correctives.
Détermination d'objectifs.

INTERVENANT :

Nos formateurs, spécialistes des thématiques abordées, sont sélectionnés et évalués au regard de leurs connaissances techniques et pédagogiques.

SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :

En début de formation : recueil des attentes et des objectifs individuels des stagiaires.

En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires : fiche d'évaluation Qualité à chaud.

Evaluation des acquis de la formation : fiche de compétences.

Feuille de présence.

Attestation de formation et cas échéant certification de compétence.

ACCESSIBILITE :

Pour les formations se déroulant dans l'entreprise, cette dernière devra s'assurer des conditions d'accessibilité à la formation des personnes en situation d'handicap. Dans nos centres, pour tout handicap, le commanditaire devra informer GEDAF ELSETE pour prévoir les conditions d'accueil, ou contacter notre référent handicap par email info@gedaf.fr

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

LIEU**EN ENTREPRISE**

Albertville - Annecy - Avignon - Bourg en Bresse - Chambéry - Grenoble - Lyon - Mâcon - Roanne - Saint Etienne - Valence ...

CONTENU DÉTAILLÉ

Situer l'ADV dans l'entreprise

Rôle et missions de l'ADV

Être l'ambassadeur de son entreprise

Les outils de communication efficace

Développer ses qualités relationnelles

Comprendre l'importance de la communication et l'écoute active

Exploiter les informations fournies

Conseiller et vendre par téléphone

Maîtriser la conduite d'entretien

Savoir questionner

Savoir convaincre par l'argumentation : le SONCAS

Faire face aux objections

Savoir conclure efficacement

Gérer le suivi client

Faire le lien entre le client et l'entreprise

Satisfaire le client

Gérer les réclamations

Gérer les litiges : désamorcer les conflits

Gérer les situations difficiles : bavards, agressifs, grossiers...

Les outils de fidélisation

Maîtriser les outils de la gestion commerciale

Gérer les priorités de l'ADV

Organiser les priorités

Distinguer URGENT et IMPORTANT

Nos centres de formation : Valence - Grenoble - Chambéry