

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.

LIEU

EN ENTREPRISE

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