

**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](mailto: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*