

**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 intervenants qui assurent l'animation des formations sont des véritables spécialistes des thématiques abordées. Ils ont été sélectionnés par notre équipe pédagogique sur le plan des connaissances, de la pédagogie.

**SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :**

En début de formation : recueil des attentes et objectifs individuels des stagiaires par un tour de table. En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées par les stagiaires. 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 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) pour étudier au mieux la demande et sa mise en place.

**MODALITES ET DELAIS D'ACCES :**

Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

**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