Administration des ventes ADV : service client

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	SANCTION
2 jours	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