

CMV-22

# SERVICE APRES-VENTE (SAV) : DEVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE D'UN SAV

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Maîtriser les clés d'un Service Après-Vente efficace
- Comprendre l'importance du SAV dans la relation client et l'image de l'entreprise
- Développer les compétences par une culture relationnelle et commerciale
- Gérer les situations conflictuelles, valoriser le SAV pour optimiser la satisfaction du client et sa fidélité

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION

- **Introduction au SAV : Qu'est-ce qu'un Service Après-Vente ?**
  - ✓ Identifier les compétences techniques et les aptitudes relationnelles nécessaires pour assurer un bon SAV
    - Qu'est-ce qu'un SAV ? Comment se positionne un SAV dans l'organisation d'une entreprise ?
    - Quelles sont les qualités nécessaires pour assurer un suivi de qualité ?
  - ✓ Savoir identifier les raisons de la perte d'un client
  - ✓ Déterminer les comportements et motivations d'un client
  - ✓ Appréhender la responsabilité de chacun dans la satisfaction et la fidélisation du client
    - Les enjeux de l'entreprise dans la satisfaction du client
- **Maîtriser les attitudes et comportements à adopter pour assurer un bon service client**
  - ✓ Retour sur les principes de la communication orale
    - Principes fondamentaux de la communication
    - La notion de vocabulaire positif
    - La communication non verbale : les gestes qui parlent
  - ✓ Savoir conduire un entretien SAV avec méthode et efficacité
    - Accueillir le client et initier un climat de confiance
    - Comprendre et analyser les attentes du client

- Savoir gérer les critiques des clients et défendre son entreprise ou son produit
- Présenter une solution technique ou commerciale
- **SAV et gestion des appels téléphoniques**
  - ✓ Les fondamentaux de la communication téléphonique
    - Le langage verbal (Débit - Rythme - Intonation - Volume)
    - Le vocabulaire conventionnel
    - Les expressions propres à la communication téléphonique
    - Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise
  - ✓ Les savoir-faire de pointe dans le cadre de la gestion d'un appel téléphonique SAV
    - Les étapes d'un appel entrant
    - Répondre à une demande de renseignements
    - La gestion des réclamations et des litiges
    - Apporter une solution technique ou commerciale
- **L'après intervention du SAV : Assurer une livraison professionnelle**
  - ✓ Rendre visible le service rendu
  - ✓ Former et informer le client : Vérifier le fonctionnement du matériel
  - ✓ La présentation du prix et l'explication de la facture Vs La prise en charge sous garantie
  - ✓ La conclusion de l'entretien, s'assurer de la satisfaction du client

## PUBLIC CIBLE

- Personnel de SAV
- Personnel technique
- Techniciens

## DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

## ANIMATEUR :

Consultant spécialiste