

Niveau : **FONDAMENTAUX**

PROGRAMME :

FICHE PEDAGOGIQUE

DUREE : 3 jours, soit 21H de formation

FAIRE FACE SANS STRESS AU CLIENT DE L'ATELIER (Secrétaire ADM)

Objectifs :

- ❖ *Le collaborateur accueille, renseigne et prend en charge les clients de l'atelier de A à Z. A travers des techniques de communication et un apport de connaissances techniques sur les prestations les plus courantes, le collaborateur pourra mieux gérer les situations difficiles.*
- ❖ *Propose des produits ou services en vente additionnelle.*
- ❖ *Sécurise et fidélise le client atelier lors de la restitution du véhicule.*

Prérequis

Maitrise écrite et orale de la langue française

Public

Secrétaire administrative ou toutes personnes en relation avec l'accueil du client en après-vente automobile

Public mobilité réduite

Accessible à personne à mobilité réduite (nous contacter)



Coût de la formation

Nous contacter

Evaluation :

Test entrée et sortie

Programme :

- Accueillir le client pour une prestation atelier physiquement ou téléphoniquement en créant une relation calme : instaurer la communication positive
- Penser client et mieux comprendre ses besoins et attentes : développer son écoute active
- Connaître les essentiels pour établir un Ordre de Réparation / Fiche de travail/ devis / facture jusqu'à la garantie dans les règles de l'art et ainsi limiter les conflits.
- Réaliser des ventes additionnelles au moment du devis : les techniques.
- Restituer le véhicule au client de l'atelier en le sécurisant avec l'explication de la facture. Notre objectif : approfondir les connaissances techniques sur les réparations courantes pour avoir un discours clair, rassurant et expert
- Gérer un dossier d'expertise (si activité carrosserie).
- Comprendre le stress dans la relation client et y faire face
- Savoir traiter les objections techniques et commerciales des clients dans l'intérêt de tous
- Traiter les réclamations clients automobile : différenciation des causes et de la nature de la réclamation, les enjeux du traitement de la réclamation client

Travaux pratiques :

- Exercices d'applications, jeux de rôles, échanges d'expérience entre les participants.

Moyens pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Diaporama d'animation
- Support stagiaire
- Pièces pédagogiques
- Atelier connecté pour répondre à toutes les questions techniques automobile

Organisme de formation	Contact	Type de document	Date de validation
SIMORGH FORMATION - NEC PLUS FORMATION GFCFA	GUADELOUPE : Immeuble MAGIC 3 JARRY 97122 BAIE MAHAULT MARTINIQUE : ESPACE LAOCHEZ, LES HAUTS DE CALIFORNIE 97232 LE LAMENTIN 0690 473273 ou 0690 704795	Fiche pédagogique	11/2021
SITE INTERNET : www.groupe-formateurs.fr			