

FRONT OFFICE SAV : Accueillir tous les clients & les fidéliser

Commerce et relations clients VL, VUL, VI

Public

Toutes populations
du SAV

Prérequis

Aucun prérequis

Lieu

Toute la France

Mode d'apprentissage

Présentiel

Durée

2 jours (14h)

Contact NOVA MS

Tel : 06 15 53 07 62

Mail : info@nova-ms.fr

Objectifs :

- Comprendre l'importance de l'accueil dans l'expérience client au SAV.
- Maîtriser les attitudes et comportements favorisant une première impression positive.
- Savoir personnaliser la relation selon le profil et les attentes du client.
- Développer des techniques de communication favorisant la fidélisation.
- Contribuer à l'image de marque et à la satisfaction globale des clients.
- Développer un savoir-être adapté à tous les profils clients, y compris les plus difficiles.

Programme :

1. L'importance de l'accueil dans l'expérience client à l'après-vente
2. Personnaliser la relation client
3. Gérer les clients difficiles ou en colère

Les '+' de la formation :

- **Spécialiste du VO** reconnu depuis **15 ans**, qui accompagne les plus grands noms de l'automobile
- Expérience du formateur : **vente automobile** et **gestion de centres de profit**
- Méthodologie NOVA MS qui a fait ses preuves (3500 stagiaires formés par an)
- Pédagogie dynamique et agréable, formation 100% opérationnelle
- Exercices, ateliers, Quiz et sondages pendant la formation