



Parcours Assurer et vendre le service (formation en distanciel)

Organisme de formation : QWANTIQ

Public : Techniciens SAV ou Services

Programme de 5 modules (5x90') et
de 3 Training Intensif (3x90')

**Objectif pédagogique : Conférer la capacité à assurer un service remarquable
et à vendre des prestations additionnelles**

Le groupe de 6 participants est connecté à l'aide de Teams ou équivalent.

Programme de la formation des 8 modules :

- Appréhender les composantes d'un service client de haut niveau
- Gérer les réclamations
- Annoncer et présenter son intervention
- Former les utilisateurs
- Adopter une posture de communication facilitatrice
- Découvrir les attentes d'un interlocuteur
- Promouvoir un contrat de maintenance avec conviction
- Valoriser sa proposition
- Gérer l'ensemble des résistances
- Conclure son entretien

Dates :

Modules 1 et 2 : **28 mai 2024** (demi-journée) 09h00-10h30 - pause - 11h00-12h30

Modules 3 et 4 : **06 juin 2024** (demi-journée) 09h00-10h30 - pause - 11h00-12h30

Modules 5 et 6 : **10 juin 2024** (demi-journée) 09h00-10h30 - pause - 11h00-12h30

Modules 7 et 8 : **24 juin 2024** (demi-journée) 09h00-10h30 - pause - 11h00-12h30

Coût des 8 modules en distanciel : 975 € HT / pers.

Convention de formation entre le formateur et l'entreprise - prise en charge possible par votre OPCO.

Possibilité de prise en charge par le CjFL sous conditions - *vous renseigner*