



Assurer et vendre le service

Organisme de formation : QWANTIQ

Public : Techniciens SAV ou Services

Durée : 2 jours

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

Programme de la formation :

- 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

Lieu de la formation : Bureaux du CIFL – 2ème étage de la Tour des Associations
28, rue Saint Dominique - 75007 Paris (Métro / RER C / Parking : Invalides) - Tél 01 44 18 98 62

Coût de la formation : 650 € HT / pers. - salle, équipement et déjeuners des participants pris en charge par le CIFL

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

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