



## Assurer et vendre le service (formation en distanciel)

Organisme de formation : QWANTIQ

Public : Techniciens SAV ou Services

Programme de 5 modules (5x90')

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

*Le groupe de 7 participants est connecté à l'aide de Teams ou équivalent.*

### 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

### Dates :

Modules 1 et 2 : **09 Mars 2021** (demi-journée) 09h00-10h30 - pause - 11h00-12h30

Modules 3 et 4 : **12 Mars 2021** (demi-journée) 09h00-10h30 - pause - 11h00-12h30

Module 5 : **17 mars 2021** 09h00-10h30

**Coût des 5 modules en distanciel : 650 € 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 CIFL sous conditions - *vous renseigner*