



Assurer et vendre le Service dans l'univers du Laboratoire

(Parcours en présentiel et distanciel)

Organisme de formation : QWANTIQ

Public : Techniciens SAV ou Services

2 jours + 3 modules Teams (3x90')

Programme du Parcours :

→ Formation de 2 jours en présentiel au CjFL : 03 et 04 octobre 2023

Objectif : Conférer la capacité à assurer et vendre le service client dans le laboratoire

Thèmes développés :

1. Appréhender les composantes d'un service client remarquable ou comment identifier les éléments générateur de préférence et de fidélité ;
2. Gérer les réclamations ou comment redonner au client l'envie de rester ;
3. Annoncer et présenter son intervention ou comment faire une excellente bonne impression ;
4. Former les utilisateurs d'un équipement au sein d'un laboratoire ou comment conférer la capacité au bon emploi d'une solution matérielle ;
5. Adopter une posture de communication facilitatrice ou comment montrer le bon comportement tout au long d'une intervention ;
6. Découvrir les attentes d'un interlocuteur ou comment appréhender les objectifs et la vision d'un client ;
7. Promouvoir un contrat de maintenance avec conviction ou comment vendre une prestation Additionnelle ;
8. Valoriser sa proposition ou comment rendre son offre attractive au-delà du prix ;
9. Gérer l'ensemble des résistances ou comment traiter les différentes objections potentielles ;
10. Conclure son entretien ou comment obtenir l'engagement de notre client.

→ Training intensif avec 3 modules en distanciel (3x90mn)

13 octobre 2023 (2 modules de 90') : 09h00 – 10h30 (pause) 11h00 – 12h30

20 octobre 2023 (1 module de 90') : 09h00 – 10h30

Objectif : Entraîner régulièrement les commerciaux à distance via Teams pour acquérir les réflexes et booster la montée en compétences

Vos commerciaux s'entraîneront à mettre en pratique toutes les techniques abordées lors de la formation initiale : Retour d'expérience. Rappel sous forme de Quiz. Mise en évidence des bonnes pratiques. Entraînements sur cas concrets. Jeux de rôle. Travail complémentaire sur les zones mal maîtrisées.

Pédagogie : Exercices méthodologiques. Exemples commentés. Exercices d'appropriation en sous-groupes (Breakout sessions). Entraînements. Débriefing. Evaluation des acquis pendant la formation et fin.

Coût de la formation du Parcours (2 jours + 3 modules de 90') : 975 € HT / pers.

Pour les 2jrs : salle, équipement et déjeuner des 6 participants pris en charge par le CjFL

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