

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 : **04 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 CIFL sous conditions - vous renseigner