

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

TRAITER LES RECLAMATIONS CLIENTS A L'APRES-VENTE

100 % DES LITIGES

bien résolus, améliorent l'image de
marque et les performances
commerciales de l'entreprise

45% DES CLIENTS MÉCONTENTES

partagent leur expérience sur les
forums et les réseaux sociaux

10 PERSONNES

sont alertées par un client
mécontent, mais seul 1 client
insatisfait sur 7 fera une réclamation

FIDÉLISEZ PAR LA RÉCLAMATION



Un client qui communique son insatisfaction est une opportunité.

Sur le marché concurrentiel de l'après-vente automobile, l'insatisfaction client mal résolue impacte l'image de l'entreprise et ses résultats.

Savoir bien identifier les attentes de ses clients est essentiel. Pour **regagner la confiance de son client**, il est indispensable de prendre en compte rapidement **sa réclamation**, avec intérêt et professionnalisme.

Fidélisez vos clients grâce à une bonne de gestion des réclamations !

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef Après-Vente
Chef d'Atelier
Conseiller Client Après-Vente
Conseiller de vente PRA
Vendeur Conseil Magasin

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,
titre ou certificat (dont CQP ou
Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser le traitement des
réclamations clients pour
développer vos performances
économiques et commerciales

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32023 – 2 J soit 14H]

- Estimer l'impact des réclamations
- Intégrer les méthodes pour gérer une réclamation

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'origine et les conséquences de l'insatisfaction
- Les opportunités à saisir
- L'analyse transactionnelle
- La création d'une relation de confiance
- Les typologies client lors des réclamations
- Le processus de gestion d'une réclamation
- Les conventions rédactionnelles
- La méthode « ACS » (Accueillir, Comprendre, Solutionner)
- La proxémie, l'assertivité, le choix des mots
- La distinction entre faits, opinions et ressentis
- Les techniques de négociation « le DESC »

Les applications pratiques

- Analyser les techniques appliquées en entreprise
- Etudier un courrier de réclamation client et la réponse associée
- Réaliser un autodiagnostic personnel
- Examiner diverses typologies clients
- Distinguer les faits, ressentis et opinions
- Simuler des situations de réclamations clients pour expérimenter les méthodes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DU GNFA

PLUS DE 50 ANS D'EXPERTISE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.



PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



14 CENTRES DE FORMATION

au plus proche des entreprises pour soutenir notre démarche de proximité.



MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.



PLUS DE 40 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

