

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

## GÉRER LES LITIGES ET RÉCLAMATIONS CLIENTS LIÉS À LA VENTE DE VÉHICULES

### LES 4 PILIERS

de la confiance client : crédibilité,  
intégrité, bienveillance et orientation  
à résoudre les problèmes

**91 %**

des clients insatisfaits  
n'achètent plus les produits qui les  
ont déçus

**+ 27% POUR LE VN,**

et + 36% pour le VO, c'est  
l'augmentation des réclamations  
enregistrées par la DGCCRF en 2021

## EXPLOITEZ VOS RÉCLAMATIONS CLIENTS



Les litiges et réclamations font partie de toute relation client – fournisseur... Ce qui compte réellement en termes de fidélisation, c'est **la manière dont le problème est géré.**

Et si les sources de litiges et de réclamations clients vous permettaient d'identifier des points de progrès et des **leviers d'amélioration de votre satisfaction client ?**

Notre formation vous apporte les clés pour gérer vos **réclamations clients** et les transformer en **opportunité**

## POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

### PUBLIC

Chef des ventes  
Conseiller commercial VN/VO  
Directeur de site

### PRÉREQUIS

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

### BÉNÉFICES

Désamorcer et traiter les litiges en  
préservant les intérêts de  
l'entreprise et ceux des clients

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11694 – 1 J soit 7H]

- Entretien d'une relation client / fournisseur saine
- Transformation d'une problématique en solution

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### Le contenu

- Les 4 piliers pour bâtir la confiance
  - La crédibilité et la projection
  - L'intégrité et la preuve
  - La bienveillance et le partage
  - L'orientation à résoudre les problèmes et le pilotage
- Les méthodes et outils pour gérer les litiges et les réclamations à travers 6 cas clients
  - Conflits et comportements
  - Informer le client
  - Solutions possibles
  - Communication non violente
  - Négociation et protocole d'accord
  - Passer le relai
  - Processus de traitement des réclamations
  - Maintenir une bonne relation avec le client

## 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

