

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

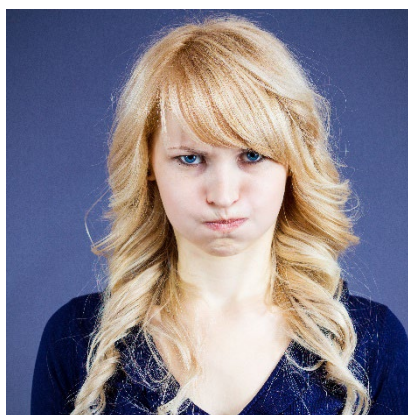
91 %

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]

- Entretenir une relation client / fournisseur saine
- Transformer 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

