

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

PILOTER LA QUALITE SERVICE AU QUOTIDIEN DANS L'APRES-VENTE

3 CONDUCTEURS SUR 10

sont susceptibles d'abandonner leur garage habituel en contrepartie d'une proposition de service attractive

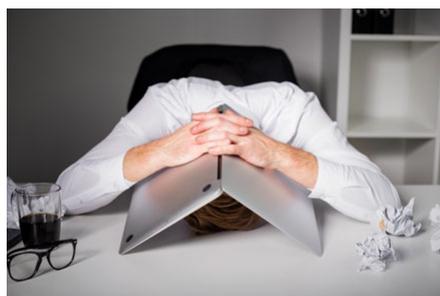
SEULEMENT 52%

des clients seraient prêts à recommander les entreprises du secteur automobile à des proches

70%

des entreprises utilisent le NPS qui est un indicateur clé de recommandation client

BONIFIEZ L'EXPERIENCE CLIENT



Le suivi de l'expérience client est un thème majeur face aux changements de comportements des consommateurs et à une concurrence accrue dans un marché très turbulent. Savoir utiliser les méthodes, outils et indicateurs de la démarche qualité permettra d'agir dans une logique d'amélioration continue. Le pilotage de la qualité service est aujourd'hui incontournable pour améliorer la fidélisation client et contribuer également à la profitabilité des activités après-vente.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef après-vente
Chef d'atelier
Responsable d'atelier



PRÉREQUIS

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



BÉNÉFICES

Améliorez la fidélisation client grâce à la mise en œuvre des plans d'actions qualité

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32027 – 2 J soit 14 H]

- Identifier les enjeux de la démarche qualité
- Associer le processus service à la démarche qualité
- S'approprier la démarche d'amélioration continue
- Expliquer les outils d'animation de la qualité

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les enjeux de la qualité
- Le mécanisme de la qualité service
- La démarche qualité dans le parcours client
- Les concepts de l'amélioration continue
- Les outils d'analyse qualité
- Les méthodes de mesure de la qualité
- Le management orienté qualité
- L'animation de la qualité

Les applications pratiques

- Analyser le parcours client
- Utiliser des outils d'analyse : simulations
- Réaliser un diagnostic et proposer des actions correctives (étude de cas)
- Présenter un plan d'actions qualité personnalisé à son entreprise

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

