

# Agir sur la satisfaction et la fidélisation des clients de l'atelier

Présentiel

**Public**

- Dirigeant
- Chef d'atelier
- Conseiller service
- Secrétaire après-vente

**Prérequis**

- Aucun

**Durée**

14.00 Heures

**Effectif**

2 Jours De 2 à 9 Personnes

## Objectifs de la formation

- Etre capable d'appréhender les comportements à mettre en œuvre pour développer des relations de qualité avec ses interlocuteurs
- Acquérir des outils et des méthodes de communication pour développer la satisfaction client et fidéliser les clients de l'atelier

## Contenu pédagogique

**• Identifier les prérequis d'une relation de qualité**

Les avantages d'une bonne relation client pour l'entreprise, pour son responsable et pour soi

Le concept d'expérience client

Les principales attentes et exigences des clients de l'atelier

Les comportements qui développent la qualité d'une relation

Travail en sous-groupe - Quiz

**• Acquérir les outils de la communication positive**

Les 3 canaux de la communication

Les freins de la communication

Les outils et bonnes pratiques à mettre en œuvre pour comprendre son interlocuteur et s'adapter à son discours

Travail en individuel : Autodiagnostic de ses pratiques - Plan de progrès - Quiz

**• Agir sur l'expérience client lors de son parcours à l'atelier**

Le parcours client à l'atelier

Les bonnes pratiques et outils à mettre en œuvre pour développer la satisfaction des clients

Réussir la prise de rdv

Réussir l'accueil client et la réception de son véhicule (teasing sur la formation développer ses ventes additionnelles)

Réussir l'appel en cours de travaux

Réussir l'accueil client et la restitution de son véhicule

Travail en sous-groupe : Jeux de rôle - Activité digitale

**☑ Modalités d'accès à la formation**

- Plan de formation

**⚙ Modalités et méthodes**

- Formation présentielle
- Pédagogie active et participative, alternance d'exercices et de mises en situation pratiques

**👤 Compétences du formateur**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation
- Coach certifié individuel et d'équipe
- Double compétence : Maîtrise processus de réception de l'après-vente automobile et de la gestion des conflits

**✂ Moyens pédagogiques**

- Jeux de rôle
- Diaporama d'animation
- Fourniture d'un support de cours

**📊 Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation**

- Questionnaire individuel d'évaluation des connaissances réalisé en début de stage
- Questionnaire individuel d'évaluation des acquis réalisé en fin de stage

**👍 Modalités d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage**

- Questionnaire individuel d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage

**📄 Formalisation à l'issue de la formation**

- Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue du stage au stagiaire
- Une copie de la feuille de présence est délivrée à l'entreprise et à l'OPCO

**👤 Personnes en situation de handicap**

- L'ensemble de nos formations sont accessibles à tout public, y compris les personnes en situation de handicap (PSH)
- Pour toute information, contactez notre référent handicap

**🤝 Modalités d'acceptation du stagiaire à la formation**

- Le jour du stage, le stagiaire devra se munir :
  - d'une pièce d'identité
  - de sa convocation de stage

Tous nos programmes de formation sont établis conformément à l'article L-6313-1 du code du travail

