



# RECEPTION ET VALIDATION DE L'OR

## Programme de formation

Présentiel

### Objectifs de la formation :

A l'issue du stage le stagiaire sera capable de :

- Obtenir la confiance des clients par une relation empathique lors de la prise de contact (téléphonique et vis-à-vis)
- Identifier, clarifier et aller au-delà des demandes clients
- Planifier les travaux, préparer les rendez-vous client au SAV (véhicule de courtoisie, PRA)
- Transmettre les OR, suivre le processus de travail, informer les clients et respecter les promesses (objectifs satisfaction totale des clients)

### Public visé :

Collaborateurs SAV des concessionnaires et garage moto Français

### Prérequis :

Collaborateurs qui vont évoluer vers un poste de conseiller service, ou qui ont déjà une mission de réception client SAV

### Durée de la formation :

2 jours (14h) intégrant des séances théoriques et des séances d'application pratique

### Déroulement de la formation :

	Cours théorique	Application pratique
<b>Journée 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des participants</li> <li>• Objectifs de la formation</li> <li>• Partage d'expérience de relation client au SAV</li> <li>• Les attentes des clients au SAV</li> <li>• Roles et responsabilités du conseiller service</li> <li>• Les mécanismes de la communication orale - écrite</li> <li>• Langage visuel, auditif et kinesthésique</li> <li>• La perception des profils clients pour améliorer la qualité du message et de l'écoute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découverte des besoins : savoir poser les questions , utiliser les supports prise de note (DMS,OR, fiche diagnostic ,historique)</li> </ul>

<b>Journée 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour sur la 1ère journée (commentaires )</li> <li>• Les 8 étapes du parcours clients au SAV</li> <li>• De la prise de RDV à la planification des travaux Rendez vous telephone, comptoir , internet</li> <li>• Préparation des rendez vous clients (planification)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulation d'une réception client active (Jeux de roles)</li> <li>• Test acquisition compétences</li> <li>• Engagement d'action individuelle d'amélioration</li> </ul>
------------------	--	---

#### Moyens pédagogiques :

Il existe 3 types de supports :

- Un support stagiaire
- Un support formateur sous forme de power point
- Une évaluation d'entrée et de sortie de formation

#### Moyens techniques :

- Salle équipée de vidéo projecteur

#### Matériels pour application pratique (jeux de rôle) :

- Espace de réception client avec utilisation des documents OR, forfaits,
- Fiche de contrôle
- Une moto pour simulation d'une réception active

#### Suivi et évaluation :

- Suivi de présence réalisé par demi-journée
- Une évaluation à l'entrée et à la sortie de la formation
- Une enquête de satisfaction en fin de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation à l'issue du stage

#### Tarif et Financement :

- Prise en charge à 100% des coûts pédagogiques si l'entreprise relève de la convention collective des services de l'automobile et de la mobilité et est à jour de ses contributions conventionnelles
- Pour les gérants non-salariés et les entreprises d'une autre convention collective, le coût pédagogique s'élève à 910€ HT

#### Lieu de la formation :

Nos formations peuvent être réalisées dans nos centres, nos centres partenaires ou chez le client.

**Contact :** [julie.paul@incm-formation.fr](mailto:julie.paul@incm-formation.fr)

#### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter les référentes handicap :

Isabelle Behal [isabelle.behal@incm-formation.fr](mailto:isabelle.behal@incm-formation.fr) (Le Bourget, Lyon, Villeurbanne, Toulouse, hors site)

Fanelie Poulin [fanelie.poulin@incm-formation.fr](mailto:fanelie.poulin@incm-formation.fr) (Guyancourt, Nantes, La Rochelle, Paris, Lille)