

FORMATION

CONSEILLERS TECHNIQUES...

SAVOIR FIDÉLISER SES CLIENTS

Plan de cours

Une formation destinée aux conseillers techniques!

Nous souhaitons, par cette formation, peaufiner vos habiletés relationnelles afin de fidéliser votre clientèle.

Nos experts nous ont affirmé que dans la grande majorité des cas où un client a dû se présenter une deuxième fois pour le même problème, il s'agissait en fait d'un problème de compréhension ou de communication. Ils constatent que dans le feu de l'action, on échappe les détails requis pour bien comprendre le problème et on ne pose pas les bonnes questions.



OBJECTIFS D'APPRENTISSAGES

Votre objectif général d'apprentissage est de développer des habiletés permettant d'offrir à votre clientèle un service de qualité hors pair.

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

2751, boul. Jacques-Cartier Est,
bureau 204
Longueuil (Québec) J4N 1L7

Téléphone: 450 670-3056
Sans frais: 1 866 677-5999
Télécopieur: 450 651-3199
info@csmo-auto.com

MODULE

1

NOTIONS DE BASE

- Décrire le métier de conseiller technique et son rôle au sein de l'organisation.
- Communiquer en milieu de travail.
- Reconnaître les principales pièces et les principaux systèmes mécaniques.

MODULE

2

ÉTABLIR UN CONTACT AVEC LE CLIENT

- Décrire la procédure qui permet d'établir un contact avec le client.
- Énoncer les principes d'écoute active et d'empathie.

MODULE

3

RECEVOIR LE CLIENT ET ANALYSER LES BESOINS

- Décrire le processus pour recevoir le client et analyser ses besoins.
- Remplir un bon de travail.

MODULE

4

TERMINER LA TRANSACTION ET FAIRE LES SUIVIS

- Décrire le processus de fin des transactions.
- Conseiller sur les prochaines interventions.
- Désamorcer une situation difficile avec un client insatisfait.

FORMATION CONSEILLERS TECHNIQUES SAVOIR FIDÉLISER SES CLIENTS

100 % des apprenants recommandent la formation à un collègue.

100 % des apprenants croient que ce qu'ils ont appris sera utile dans leur travail!

Les apprenants ont accordé une note moyenne de **8.8/10** au sondage de satisfaction!

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

2751, boul. Jacques-Cartier Est,
bureau 204
Longueuil (Québec) J4N 1L7

Téléphone: 450 670-3056
Sans frais: 1 866 677-5999
Télécopieur: 450 651-3199
info@csmo-auto.com

UNE FORMATION... DEUX FORMATS

- En classe, animée par un conseiller technique chevronné.
- À distance, via un guide d'apprentissage et avec le support d'un tuteur par téléphone.



DURÉE
8 heures

UNE FORMATION AVANTAGEUSE POUR :

- ✓ Mettre à jour vos compétences
- ✓ Contribuer à diminuer le nombre d'erreurs.
- ✓ Favoriser la relation de confiance avec le client.
- ✓ Permettre un accès à de la formation à partir du poste de travail.
- ✓ Permettre un accès à de la formation quand vous le voulez et à votre rythme.

 **COMITÉ SECTORIEL DE
MAIN-D'ŒUVRE DES
SERVICES AUTOMOBILES
CSMO-AUTO.COM**

Cette formation a été réalisée grâce à l'aide financière de la Commission des partenaires du marché du travail.

**Commission
des partenaires
du marché du travail**
Québec 