

FDE_10

L'APRES-TRAVAUX & L'APRES-SERVICE : LE LEVIER CACHE DE CROISSANCE

OBJECTIF DU MODULE

À la fin de ce module, l'apprenant doit être capable de :

- Comprendre l'importance stratégique de l'après-travaux et de l'après-service
- Mettre en place un suivi client structuré et efficace
- Gérer les réclamations et améliorer la satisfaction client
- Utiliser le service après-vente comme levier de fidélisation
- Identifier des opportunités de vente additionnelle
- Appliquer les règles commerciales fondamentales
- Adopter une posture professionnelle en prospection (SBAM)

CONTENU DE LA FORMATION

LES MEILLEURES PRATIQUES POUR UNE GESTION EFFICACE DE L'APRÈS-TRAVAUX

1. Inspection et réception

- Vérification de la conformité des travaux
- Validation avec le client

2. Assistance et support technique

- Disponibilité pour accompagner le client
- Résolution rapide des problèmes

3. Garanties et services après-vente

- Mise en place de garanties claires
- Suivi des engagements

4. Feedback et évaluation

- Recueil des avis clients
- Analyse des retours

5. Suivi client

- Maintien du contact
- Planification des relances

LES MEILLEURES PRATIQUES POUR UNE GESTION EFFICACE DE L'APRÈS-SERVICE

1. Support client continu

- Assistance après prestation
- Réactivité face aux demandes

2. Suivi de la satisfaction client

- Mesure de la satisfaction
- Identification des axes d'amélioration

3. Gestion des réclamations et des problèmes

- Traitement rapide et efficace
- Transformation des insatisfactions en opportunités

4. Communication proactive

- Anticipation des besoins
- Information régulière du client

5. Fidélisation client

- Mise en place d'actions de fidélisation
- Création d'une relation durable

AVANTAGES DE BIEN GÉRER L'APRÈS-TRAVAUX ET L'APRÈS-SERVICE

1. Renforcement de la réputation

- Image positive de l'entreprise
- Recommandations clients

2. Réduction du churn (perte de clients)

- Fidélisation accrue
- Relation client durable

3. Opportunités de vente croisée

- Propositions de services complémentaires
- Développement du chiffre d'affaires

LES 4 RÈGLES À OBSERVER EN MATIÈRE COMMERCIALE

- Être à l'écoute du client
- Tenir ses engagements
- Apporter de la valeur
- Assurer un suivi régulier

LES 4 RÈGLES FONDAMENTALES À OBSERVER

- Professionnalisme
- Réactivité
- Transparence
- Qualité de service

PRATIQUER LE SBAM EN PROSPECTION COMMERCIALE

- S : Sourire
- B : Bonjour
- A : Au revoir
- M : Merci

CIBLE

- Commerciaux et agents de terrain
- Responsables service client / SAV
- Entrepreneurs et chefs d'entreprise
- Techniciens et prestataires de services
- Toute personne en contact avec les clients après une prestation

DURÉE DE LA FORMATION :

3 jours de 24 heures