

Métier CHECKER Opérateurs

Présentation synthétique

Cette formation vise à former et sensibiliser les salariés en charge de la gestion du retour des véhicules loués. Comment bien gérer le retour du client et de son véhicule pour optimiser la satisfaction client et la saturation des dommages

Durée et horaires de la formation

2 jours - 14 heures
Modalités pédagogiques : Présentiel-A distance-Mixte. Synchrones et Asynchrones
Nous contacter

Prix de la formation

Formation intra: 1 250 € HT
Formation inter: nous consulter

Public et pré-requis

Public visé: Salariés en charge de la gestion des retours clients
Pré-requis: Aucun

DISPOSITIFS D'ÉVALUATION PENDANT LA FORMATION

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers d'études de cas pratiques

DISPOSITIFS D'ÉVALUATION APRÈS LA FORMATION

Un quizz/test d'évaluation des acquis

SANCTIONS

Certification de réalisation de la formation

JEFFREY REITER



L'animateur principal, Jeffrey Reiter, connaît depuis plus de 15 ans la sous-traitance pour la gestion de parc automobile pour les loueurs. Il a managé, formé et accompagné sur site plus de 150 collaborateurs à l'échelle nationale. Sa volonté: transmettre

SABRINA REITER



L'animatrice Sabrina Reiter a suivi une formation dans une école de commerce Sup de Co à Montpellier. Elle a une expérience de 8 ans dans le management, la formation et la relation clientèle.

AUDREY VOISIN



L'animatrice Audrey VOISIN, Juriste en Droit des affaires spécialisée en Santé Sécurité au Travail, Qualité et Droit de l'Environnement, a une expérience de 15 ans dans le domaine du Management et de l'organisation dont 9 dans celui de la gestion et l'animation de la formation en tant que consultante formatrice.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Objectif pédagogique global

À l'issue de l'action, le stagiaire sera en capacité de manager avec assertivité en prenant en compte les enjeux de la satisfaction client.

Objectifs pédagogiques partiels

À l'issue des modules, le stagiaire sera capable de:

- De comprendre les enjeux de la satisfaction client
- Connaître les modes opératoires liés au retour du véhicules
- D'assurer la communication avec les clients
- De communiquer avec assertivité et bienveillance

Méthodes pédagogiques

- * Méthode affirmative
- * Méthode active

Moyens pédagogiques

- * Retours des expériences professionnelles de nos formateurs
- * Supports vidéos
- * Cas pratiques
- * Les jeux de formation : jeux de rôles, mise en situation etc.

Ressources pédagogiques

- * Support pédagogique : livret de formation numérique
- * Exercices pédagogiques réalisés en cours de formation en mode participatif

Nos formateurs

Expertise dans le domaine concerné

Jour 1
9h - 12h

LES ENJEUX DE LA SATISFACTION

Qu'est ce la satisfaction client ?

Quels sont les critères de satisfaction de mes clients ?

Comment y répondre favorablement et dans une perspective de fidélisation ?

Atelier : réflexion autour des critères différenciateurs

Jour 1
13h - 17h

LES ATTENTES DES CLIENTS

Le parcours clientèle

Rappel des modes opératoires à appliquer sur chaque phase de travail : Le départ- Le retour- la préparation des véhicules-les contrôles de sécurité obligatoires-niveaux de propreté-le tour de caisse

Les risques professionnels liés aux activités de travail

Mise en situation pratique de retour client

Jour 2 9h - 12h

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Qu'est-ce qu'un conflit, apprendre à faire la différence entre un problème, une tension, une crise et un conflit.

Faut-il toujours éviter les conflits ?

Comment et pourquoi ?

Comprendre les principales causes et éléments déclencheurs des conflits

Répondre aux objections des clients

Validation des acquis : Jeux d'apprentissage

Jour 2 13h - 17h

COMPRENDRE COMMENT DÉSAMORCER UNE SITUATION DÉLICATE (SUITE)

Les 5 méthodes de gestion des conflits

L'assertivité et l'approche DESC (Décrire/
Expliquer/Solutionner/conclure)

Apprendre à valider régulièrement la satisfaction client.

Apprendre à refuser par la recherche de solution négociée.

Validation des acquis : Jeux de formation filmés