

Opleiding : Prestaties en klanttevredenheid verbeteren door after-sales service van hoge kwaliteit

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. SAV

Prijs : 1280 € V.B.

De kwaliteit van een dienst na verkoop draagt bij tot verkoopprestaties en klantenbinding. Hoe kunt u uw aftersalesteam ondersteunen en motiveren om een geest van klantrelaties en servicekwaliteit te ontwikkelen? De pragmatische aanpak van deze training biedt de methoden en tools om deze uitdagingen aan te gaan.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Teams richten op servicekwaliteit
- ✓ De [klantrelaties " vaardigheden van zijn werknemers ontwikkelen
- ✓ Doelstellingen bepalen en het werk van je team organiseren
- ✓ Omgaan met moeilijke situaties
- ✓ Servicekwaliteit beheren en meten

Doelgroep

Managers en hoofden van de dienst na verkoop, hoofden van onderhoudsteams of hotliners.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

DEELNEMERS

Managers en hoofden van de dienst na verkoop, hoofden van onderhoudsteams of hotliners.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vak kennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Zelfevaluatie, rollenspel, rollensituaties, constructie van managementtools. Individueel voortgangsplan ontwikkeld tijdens de cursus.

Leer methodes

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de context en ervaring van de deelnemers.

Opleidingsprogramma

1 De taken en reikwijdte van de servicemanager aftersales bepalen

- Doelstellingen van servicemanagement na verkoop.
- Bepaal de reikwijdte van je interventie.
- Zorg dat de verwachtingen van je managers overeenkomen met die van je team.
- Management aanpassen aan technische teams.

Oefening

Zelfdiagnose om je managementstijl en bijbehorend gedrag te identificeren.

2 Dienst na verkoop beheren

- Houd rekening met de beperkingen van de service na verkoop bij klanttevredenheid.
- Technici helpen om van een technische benadering over te stappen op een benadering van klantenrelaties.
- De technische teams mobiliseren en hen bewust maken van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Servicekwaliteit centraal stellen in het management.

Rollenspel

Leiding geven aan een vergadering van callcenter agents, hen motiveren om over te schakelen op een klantgerichte aanpak. Debriefing van de groep.

3 Je team van technici motiveren en stimuleren

- Een manager-coach aanpak gebruiken.
- Ontwikkel actieve luistervaardigheden en empathie met technici.
- Positieve tekenen van erkenning geven en vooruitgang aanmoedigen.
- Motivaties van klanten analyseren.
- Je team motiveren om te presteren.
- Een commerciële cultuur bijbrengen in technische populaties.
- De prestaties van zijn technici erkennen en belonen.

Rollenspel

Effectief ondersteunen van en communiceren met je team. Groepsdebriefing.

4 Het bedrijf beheren en aansturen

- Evenwichtige werkschema's organiseren.
- Definieer doelstellingen en meetindicatoren.
- Focus op kwaliteit: kwaliteit van reparaties, kwaliteit van ontvangst in het centrum en bij de klant.

Oefening

Creatie van managementinstrumenten en kwaliteitsindicatoren.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

5 Omgaan met moeilijke aftersales-situaties

- Weten hoe je een technicus moet motiveren.
- Heroriëntatie op klantloyaliteit.
- Spanningen en conflicten binnen het team beheren.

Rollenspel

Omgaan met een gedemotiveerde technicus, omgaan met teamconflicten.
Groepsgesprek.

6 Persoonlijk actieplan voor vooruitgang

- Zelfanalyse/diagnose door elke deelnemer.
- Benadruk je persoonlijke talenten.
- Je potentieel detecteren en je lagere functies naar boven trekken.

Oefening

Een persoonlijk ontwikkelingsplan opstellen.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND
2026 : 4 juni, 10 dec.

PARIS LA DÉFENSE
2026 : 4 juni, 10 dec.