



PARCOURS CLIENT

ACCUEIL CLIENT ET SAISIE DES DOSSIERS



2 jours - 14 heures



5 participants/session max

Délai d'accès : 1 à 3 mois



Exercices pratiques en situation sur le logiciel SOFIA



Pédagogie active et participative avec alternance de présentation en salle et d'exercices pratiques.

Matériel utilisé :

Logiciel de facturation SOFIA, sites fournisseurs, documents MPB



Formation animée sur le centre de Nanterre

Pour toute demande d'informations, contactez-nous à cette adresse mail:

formation@mondialparebrise.fr

MONDIAL
PARE-BRISE

- CENTRE MONDIAL PARE-BRISE -
Nanterre - Tél: 01 30 71 13 97
SIRET : 418 505 343 01071 -
Déclaration d'activité: 11780756778

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Gérer les dossiers clients.
- Facturer une intervention.
- Gérer les règlements.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en fin de formation.
- Évaluation par observation, exercices et/ou mise en situation.
- Évaluation de satisfaction à chaud réalisée en fin de formation.
- Attestation de fin de formation.
- Feuille d'émargement.

PUBLIC CONCERNÉ :

Tout intervenant effectuant des opérations de gestion administrative du dossier client.

PROGRAMME

- Connaître les différents acteurs et leurs rôles
- Connaître les différentes pièces administratives et savoir les exploiter
- Savoir accueillir le client en créant un climat de confiance et en personnalisant la prise de contact
- Comprendre et identifier le besoin du client
- Savoir expliquer au client les démarches effectuées et les opérations
- Proposer des prestations additionnelles
- Savoir naviguer dans l'outil de gestion SOFIA
- Comprendre et mettre en œuvre les démarches administratives nécessaires à la création d'un dossier assurance
- Maîtriser les étapes d'identification et de commande de pièce

NB: Nos formations sont disponibles et ouvertes aux personnes en situation de handicap en fonction des besoins et des adaptations à prévoir. Contactez-nous à cette adresse mail formation@mondialparebrise.fr pour réaliser une analyse de la demande.

PRÉ-REQUIS

Aucun

COMPÉTENCES FORMATEUR

Double compétence technique au métier du vitrage et pédagogique des adultes.

Tarif par personne*:

580 € HT

696 € TTC

*: Les modalités tarifaires et de prise en charge annoncées sont valables au moment de l'inscription. Toute modification de ces modalités en cours d'année fera l'objet d'une révision du tarif facturé de la formation.