



PROGRAMME DE FORMATION D2020009 : GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES CLIENTS MÉCONTENTES

PUBLIC

Tout public

MODALITES PEDAGOGIQUES

Réalisation de jeux de rôles et d'entretiens simulés.
Documents de synthèse remis aux participants.

PREREQUIS

Aucun.

LIEU DE LA FORMATION

MODALITES D'ÉVALUATION

Questionnaire de satisfaction, formulaires d'évaluation de la formation., attestation de présence, attestation de formation individualisée.

DUREE DE LA FORMATION

DATE DE LA FORMATION

BENEFICIAIRE DE LA FORMATION

A définir

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les techniques de réponses aux réclamations clients et adopter une démarche professionnelle
- Renforcer la qualité de la relation client
- Faire d'un client mécontent, un client satisfait

PROGRAMME DE LA FORMATION

Analyse du conflit

Différencier les types de conflits et ses origines
Repérer les « déclencheurs »
Analyse des causes d'insatisfaction
Les freins à la communication

Les enjeux de la réclamation et les différents modes de traitement

De la prévention à la résolution
Comment se comporter face à un client difficile.
Prendre en compte sa propre personnalité et canaliser ses émotions.
Comprendre la problématique de l'interlocuteur
Connaître les techniques de communication
« désarmantes »

Gérer les situations difficiles

Gérer les tensions et les personnalités difficiles
Savoir traiter les objections
Les clients en colère, agressifs ou menaçants
Gestion du stress

Sortir du conflit

Proposer une solution qui convient aux deux parties
Différencier le négociable et le non négociable,
Expliquer la solution et la valoriser
Verrouiller l'accord
Conclure l'entretien et assurer le suivi
Développer l'écoute au quotidien.

Objectifs individuels de progression