



PROGRAMME : GAGNER EN AISANCE POUR GERER LES RECLAMATIONS ET CONFLITS CLIENTS

OBJECTIFS DE FORMATION

- Comprendre ce que recouvre une réclamation.
- Savoir accueillir le client qui réclame et anticiper un conflit.
- Gérer la réclamation et trouver un accord.
- Apprendre à sceller l'accord pour fidéliser vos clients.

PUBLICS CONCERNES

Commerciaux et Assistants des Services Clients.

PRE REQUIS

Venir avec des exemples de situations vécues pour alimenter les mises en pratique.

DUREE : 2 Jours

Formule présentielle :
2 jours soit 14 Heures + 1 H de suivi par visioconférence à 45 jours du stage.

Programme détaillé :

Comprendre ce que signifie la réclamation

Identifier les enjeux de la réclamation pour l'entreprise.
Savoir ce que veut dire un client quand il réclame.
Connaître les différentes formes de réclamations et leur nature.

Savoir accueillir le client qui réclame et anticiper un conflit

Réussir l'accueil pour amorcer le dialogue et créer un climat de confiance.
Prendre en compte les émotions : colère, déception...
Comment désamorcer l'éventuelle agressivité : les bases de la gestion des émotions.
Développer votre assertivité, pour vous affirmer en souplesse face à des interlocuteurs irrités.
Cultiver l'écoute par une prise en charge professionnelle !

Gérer la réclamation et rechercher une solution

Connaître les 6 étapes possibles lors de la gestion d'une réclamation, du point de départ jusqu'à la phase de non-retour.
Conduire votre entretien grâce à la méthode du « SCORE », de l'identification du motif à la résolution de la situation.
Savoir traiter les objections calmement pour aboutir à une solution acceptée.

Sceller l'accord pour fidéliser vos clients

Valider votre engagement à résoudre la situation, résumer le plan d'actions arrêté avec votre client et/ ou les suites données au dossier.
Rappeler l'importance qu'attache votre entreprise ou votre enseigne à la satisfaction de ses clients.
Penser à proposer vos offres complémentaires qui auraient pu éviter cette situation.

Bâtir votre plan de progression en vue du suivi post formation.

PROGRAMME : GAGNER EN AISANCE POUR GERER LES RECLAMATIONS ET CONFLITS CLIENTS

INTERVENANT

Consultant en Communication, spécialiste de la relation client.

DELAI D'ACCES

Formation Intra-entreprise :

Toutes nos formations sont réalisables à la date qui vous convient

Formation Inter-entreprise :

Consultez le calendrier joint ou connectez-vous sur notre site. www.activpartners.com

Contactez-nous au : 01 44 72 86 85

Ou par mail :

inscription@activpartners.fr

TARIF

Tarif inter-entreprise :

1140€ HT

Formation individualisée :

1350€ HT/ jour

Tarif intra-entreprise :

Devis sur mesure, nous contacter

ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux personnes handicapées sans discrimination. Pour toute demande particulière, des aménagements peuvent être mis en place pour accueillir, dans des conditions propices à leur réussite, les personnes en situation de handicap.



Programme détaillé :

METHODES FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Analyse des cas exposés par les participants.

Bilan de communication, exposés.

Jeux de rôle filmés.

Élaboration des guides d'entretiens.

MODALITES D'EVALUATION

Test amont.

Test final.

Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.

ATOUT +

La méthode du SCORE.
Diagnostic vidéoscopé.
1 jour d'entraînement intensif