

► Objectifs et capacités visées

Gérer les aspects émotionnels et rationnels des réclamations

Appliquer des techniques de gestion du stress lors de la gestion des réclamations

Mettre en place un processus cohérent de gestion des réclamations

Réduire le nombre et le type de réclamations reçues

Transformer les réclamations en opportunité commerciale

Traitement des clients difficiles et des réclamations



► **Durée et formats au choix** 14 h de formation en 4 demi-journées ou 2 journées espacées. 2 Journées consécutives
Possible 100% en ligne à distance en mode synchrone

► **Public concerné** tous publics

► **Prérequis** bonne maîtrise de la langue. Aucun autre prérequis

► Programme

Résoudre les réclamations/objections du client et comprendre que nous devons gérer une multitude de comportements de clients

Développer des compétences en matière de négociation et de compromis

Mieux communiquer et questionner les clients pour répondre à leurs attentes

Savoir adapter sa réaction et sa réponse selon la nature de la réclamation et selon le média de réponse choisi : téléphone, mail, visite directe, visioconférence

La réponse et la stratégie de réponse aux mauvais commentaires sur les réseaux sociaux

Comment maîtriser ses émotions et gérer un client en colère

Gérer les émotions des clients et conserver la maîtrise de l'entretien

Appliquer un processus en 8 étapes de gestion et de résolution des réclamations

Appliquer des principes de relations humaines afin de renforcer la relation avec nos clients

Tirer parti des expériences positives afin de fidéliser les clients et favoriser des relations professionnelles à long terme

Savoir rester l'ambassadeur de notre société

Développer les ventes additionnelles à l'occasion des entretiens avec les clients



► Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.
(Prédominance de la pratique)

Travail en sous-groupes

Documentation pédagogique reprenant les points théoriques essentiels vus pendant le stage.

Utilisation de jeux de formation et d'outils de connaissances des personnes le cas échéant

Possibilité d'utiliser la vidéo pour enregistrer certaines simulations

Fixation d'objectifs individuels de progression par les stagiaires.

Accès handicap : nous consulter. Toutes nos formations publiques sont adaptées aux personnes porteuses d'un handicap. Nous contacter pour les modalités d'assistance technique et pédagogique.



► Niveau de formation des animateurs

Niveau 2 de l'éducation nationale

► Modalités et délais d'accès

Nous contacter par le site, par téléphone ou par mail au minimum 3 semaines avant le début de la formation, réponse sous 48h

► Modalités de validation des acquis

Evaluation des acquis : quiz, travaux et exercices d'application pendant le stage
Evaluation à chaud et attestation de stage

► Tarif

Inter 1050€ HT Intra : Nous consulter Réponse sous 48 heures

MàJ : 05/10/2021