



TRAITER LES RECLAMATIONS CLIENTS AVEC EFFICACITE

Formation Intra

- Référence : **RECREC2**
- Durée : 2 jours / Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis
- Dates : A définir ensemble

Objectifs pédagogiques

- Découvrir la démarche pour prendre en compte les réclamations des clients
- Acquérir une communication efficace pour gérer des clients colériques ou difficiles
- Garder une bonne image auprès du client et maintenir sa satisfaction

Public concerné

- Toutes les personnes en relation avec des clients, comme les services clientèles, les services réclamations, les accueils et les standards, les services après-vente.

Programme de formation

COMPRENDRE LA SITUATION ET LES ENJEUX

- Identifier les causes de mécontentements chez les clients
- Découvrir les attentes cachés sur chaque demande
- Mesurer les enjeux de la relation client

LA PRISE EN CHARGE D'UNE RECLAMATION CLIENT

- Personnaliser chaque demande ou chaque appel téléphonique
- Respecter les règles de base de la communication
- Reformuler pour s'assurer de bien avoir compris la demande
- Prendre en compte le besoin du client avec empathie
- Savoir apporter une réponse appropriée à chaque besoin

ADOPTER DES ATTITUDES POSITIVES FACE A DES CLIENTS DIFFICILES

- Identifier son comportement dans les situations conflictuelles
- Apprendre à s'affirmer face à des interlocuteurs agressifs, Colériques, de mauvaise foi ou menaçants
- Rester maître de ses émotions pour gérer la situation
- Gérer les contradictions des clients

RÉSOLUDRE LE PROBLÈME EN SOLUTION SATISFAISANTE POUR TOUS

- Trouver une solution satisfaisante pour les deux parties
- S'assurer de l'adhésion du client à la proposition commune
- Assurer le suivi des engagements pris
- Continuer à fidéliser son client

ANTICIPER SUR LES DYSFONCTIONNEMENTS CONNUS

- Identifier les points à améliorer en interne
- Mettre en place des plans d'actions
- Utiliser des outils pour vérifier l'évolution

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil de l'intervenant

- Formateur expérimenté dans la gestion de la relation client

Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : [ONISEP](#), [AGEFIPH](#) et [FIPHFP](#).