

GERER LES RECLAMATIONS / LES LITIGES CLIENTS

En résumé

Un parcours de formation action personnalisé pour utiliser des techniques de communication adaptées et des outils directement applicables pour identifier et désamorcer les situations conflictuelles ou délicates avec certains interlocuteurs. Service réclamations, SAV, équipes ADV, chargés de relation clients ... Il est parfois difficile de préserver la qualité de la relation client tout en pérennisant la relation. Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF. Cette formation est éligible au

Objectifs

À l'issue du parcours, vous serez en capacité de :

- Faire face à l'agressivité de son interlocuteur, dissocier les éléments émotifs des éléments factuels,
- Adopter une attitude positive d'apaisement pour résoudre le différend,
- Acquérir des outils concrets permettant de gérer de manière constructive les réclamations et ainsi de conserver, et renforcer, la relation commerciale avec les clients.

» Participant

Assistants et collaborateurs desservices clients, SAV / ADV, commerciaux sédentairesToute personne confrontée à dessituations conflictuelles au téléphone enréception et émission d'appels (délainon respecté, erreur de livraison, litigesur le prix, rupture de stocks, non-qualité, retard de paiement, réponsesdéfavorable...)

» Pré-requis

Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier.

Programme

Rappel sur les bonnes pratiques de communication

- Se mettre à la place des clients
- Identifier les attentes des clients et les causes de mécontentement pour en déduire les bons comportements à adopter
- Intégrer les bons comportements pour bien communiquer
- Les techniques de communications utiles au téléphone et leur utilisation au cours des entretiens
- Écoute active
- Reformulation
- Techniques de questionnements, d'implication et de proposition, d'argumentation

Analyse des réclamations rencontrées par les participants

- Identifier les causes des réclamations
- Se positionner vis-à-vis de son entreprise, du client
- Complémentarité avec les autres services de l'entreprise dans la gestion des réclamations
- Différence entre justification et explication

Simulations enregistrées sur des cas récurrents rencontrés par les participants

- Les inutiles et les polluants
- Travail sur le ton et la voix

Gestion d'une situation délicate

- Identification du déclenchement : situation de base, réaction d'un des interlocuteurs, contenu de la réponse, ton utilisé, ...
- Comment gérer les conflits que l'on n'a pas pu éviter : prendre du recul, analyser les faits, rechercher des solutions et les annoncer de manière positive, impliquer le client, proposer, s'impliquer ...
- Exercices d'application

Création des guides d'entretiens

- Établir une trame d'entretien téléphonique en réception / émission d'appel
- Réaliser un argumentaire en fonction du type d'appels gérés : accueil, prise en charge, argumentation, proposition, traitement des objections.

GERER LES RECLAMATIONS / LES LITIGES CLIENTS

Méthodes, moyens et suivi

» Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

» Moyens techniques

» Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

» Suivi de l'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

» Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.

N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.

Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

GERER LES RECLAMATIONS / LES LITIGES CLIENTS

Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation. Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Formation en InterIntra

1190€ net de taxe / personne certification
non comprise

Durée

2 jour(s)
14 heure(s)

Autres détails