Marketing | Relation Client | Négociation | Vente

GERER LES RECLAMATIONS / LES LITIGES CLIENTS

En résumé

Durée
2 jour(s) / 14 heure(s)

Effectif
De 3 à 8 stagiaires

Tarif
1190 € NET

Code RNCP / RS
NA

Référence
RHGP-0000-GRLC-01

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 gestion des litiges clients et réclamations vise à développer vos compétences en relation client, écoute active et techniques de reformulation. Vous apprendrez à anticiper et à résoudre les conflits commerciaux grâce à une analyse fine des causes de réclamations. A l'issue de ce programme, vous connaîtrez les bonnes pratiques du service après-vente pour renforcer la satisfaction client et fidéliser durablement votre clientèle. Cette formation s'adresse à toute personne gérant des réclamations clients, notamment par téléphone.

Ces formations pourraient également vous intéresser :

- Formation Développer la qualité de service et la relation client vous permettant de valider un **Certificat de Compétence en Entreprise**, **éligible au CPF.**
- Formation Mener une négociation commerciale vous permettant de valider un **Certificat de Compétence en Entreprise**, **éligible au CPF.**
- Formation optimiser l'accueil clients physique et au téléphone.

À qui s'adresse la formation ?

Public

Assistants et collaborateurs des services clients, SAV / ADV, commerciaux sédentaires. Toute personne confrontée à des situations conflictuelles au téléphone en réception et émission d'appels (délai non respecté, erreur de livraison, litige sur le prix, rupture de stocks, non-qualité, retard de paiement, réponse défavorable…)

Prérequis

Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier.

Objectifs

renforcer, la relation commerciale avec les clients.

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.

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.

Suivi d'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.

Intervenants

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.

la formation.