Gérer les réclamations Clients

Domaine : Achats / Ventes

Réf. : 1850AV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de gérer les réclamations clients de manière à les fidéliser et à préserver une bonne relation de confiance
Identifier les comportements des clients
Transmettre une information efficace et de qualité
Gérer le réclamations et les situations difficiles

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

7 clients sur 10 sont prêts à quitter un client en réaction à un mauvais service clients. (source Etude de l'observatoire des services clients)

Comment gérer vos réclamations clients de manière justement à les fidéliser et faire de vos réclamations clients un enjeu commerciale et une force ?

- La typologie des différents comportements clients
- Le client en recherche de reconnaissance
- Le client qui cherche à être écouté, et accepté
- Le client qui a besoin avant tout de sécurité et de garantie
- Le client factuel et directif

Adapter votre propre comportement à leur niveau d'exigence

PERFECTIONNER VOS PRATIQUES :

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en charge de gérer les réclamations clients
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
1 JOURNEE soit 7 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

- distinguer dans une communication interpersonnelle : les faits , les opinions, les sentiments
- Comment être vous-même factuel, clair et précis ?
- Comment être empathique, à l'écoute et si nécessaire comment présenter ou pas des excuses
- Comment garder une attitude constructive en toute ccirconstance?

SAVOIR RESOUDRE LES CONFLITS

- Prendre en compte les faits, les griefs, et être force de proposition
- Accepter la réclamation
- Traiter la réclamation immédiatement
- Dire la vérité simplement, être concret et précis,
- Faire clarifier par le questionnement si besoin

LES DIFFERENTS RECLAMANTS

- Le mécontent
- Le conflictuel
- L'agressif
- L'agresseur

DEDRAMATISER POUR DESAMORCER

- Laisser le réclamant s'exprimer
- Prendre en charge avec empathie
- Gérer votre propre stress

ETRE CAPABLE DE RECADRER SI NECESSAIRE EN RESTANT COURTOIS

- Reformuler les faits et reprendre les termes du contrat

ETRE CAPABLE DE FORMALISER

- La traçabilité du litige
- Choisir les mots et le style adapté
- Personnaliser la réponse pour valoriser le client
- Transmettre une image positive de votre structure

MISE EN PLACE DE SOLUTION A PLUS LONG TERME

- Aller vers une stratégie gagnant /gagnant
- Tenir vos engagements et les formaliser

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS





© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr