

OBJECTIFS :

Comprendre les attentes d'un client insatisfait, être capable de proposer des solutions satisfaisantes pour le client et l'entreprise, rétablir un climat de confiance.

- Identifier les situations génératrices de réclamations et l'impact sur l'interlocuteur et la relation commerciale
- Identifier les opportunités de transformation des plaintes
- Proposer des solutions adaptées dans la limite de la délégation accordée
- Maîtriser les techniques de négociation pour aboutir à des solutions satisfaisantes
- Rédiger des réponses écrites de qualité aux réclamations en personnalisant les réponses pour renforcer la satisfaction du client

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun.

Accessibilité :

- Toute personne en charge de la gestion clientèle mécontente et impliquée dans la résolution de réclamations.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 2 jours / 14 heures

V20.1

màj : 09/20

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Émeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

Transformer une plainte en opportunité pour l'entreprise

- Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits
- Écouter et prendre en compte le mécontentement
- Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation

Adopter les comportements efficaces

- Repérer les comportements inefficaces
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité
- Proposer une solution immédiate ou différée

Argumenter et négocier une solution satisfaisante

- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise
- Obtenir l'accord du client
- Restaurer un climat de confiance

Optimiser la qualité des réponses écrites

- Confirmer par écrit votre engagement
- Maîtriser le style et la structure d'une réponse aux réclamations
- Personnaliser chaque réponse

