

Formation Traiter positivement les réclamations clients

Durée : 14 heures
relation client

Certification : BTS négociation et digitalisation de la

Prix : 1650

Référence : 2101178

Catégorie	RH
Sous-catégorie	Assistanat de Direction
Pour qui ?	Personnes en relation téléphonique avec les clients externes et internes : assistants, secrétaires, commerciaux sédentaires, service après-vente et service relation clientèle
Prérequis	Aucun
Objectifs pédagogiques	Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance Comprendre et analyser la réclamation de son client Développer ses compétences relationnelles et commerciales pour mieux traiter la réclamation Gérer l'agressivité et les situations délicates Transformer un incident en actions positives Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (bloc 1)
Contenu de la formation	LA SITUATION DE RÉCLAMATION Définitions et gradation : l'incident, la réclamation, l'escalade... La légitimité du client à réclamer : droits et devoirs des parties Qui est le client réclamant ? Pourquoi réclame-t-il ? Examen du problème du point de vue objectif, du point de vue de la personnalité du client Liste des situations concrètes en entreprise. Comment les traite-t-on jusqu'alors ? Cas particulier de l'escalade et de l'incident qui prend de trop grandes proportions Typologie des critiques Exercices : faire la check-list des réclamations les plus fréquentes ou celles qui posent difficulté, retours d'expériences sur l'escalade de l'incident

COMMENT TRANSFORME-T-ON UN CLIENT MÉCONTENT EN CLIENT SATISFAIT ?
Les forces et faiblesses de l'entreprise
Les promesses faites
La réalité perçue de l'intérieur
Les problèmes prévisibles avec les clients
Etudes de cas : échanges sur des cas réels de clients

LE PROFIL DU "RÉCLAMANT"
Qu'est-ce qu'un client satisfait ?
Quelles sont ses caractéristiques ? Comment juge-t-il le service rendu ?
L'environnement du client, ses propres connaissances et capacités, son système de valeurs
La notion de qualité. L'effet du temps
La différence entre produit et service
Les différentes composantes de l'insatisfaction
Les différents types de personnalités
Comment les détecter, les aborder, communiquer avec eux ; comment s'y prendre ?
Exercices : en groupe, créer une carte mentale des différents profils de réclamants

LA GESTION DE LA RÉCLAMATION EN ELLE-MÊME
Le dialogue : le questionnement et l'écoute active
L'objection : différents types et techniques de réponses
L'empathie : c'est une attitude mais aussi une démarche et une méthode en quatre temps
L'argumentation et la persuasion : différences entre le logos, l'ethos, le pathos
La négociation, savoir dire non
Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates : DESC
Utiliser les incidents et réclamations dans une optique de progrès et d'amélioration
Jeu de rôle : le cas particulier de l'agressivité exacerbée
Exercice " je n'ai pas de solution " : développer des alternatives clients dans des cas extrêmes

Suite de parcours possible	Gestion des réclamations Satisfaction client SAV, centres d'appels Assistant(e) commercial(e) Chargé(e) de relation client Hotliner Chargé(e) de SAV
Éligible au CPF	Oui

FINANCEMENTS

OPCO
OPCA
FAF
Pôle Emploi
La Région



CONTACTS



IFFP - Tour Belvédère SPACES
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



01 80 88 44 55



administration@iffp.pro