

GESTION DES PLAINTES ET CONFLITS

CLIENTS - Répondre sereinement à l'exigence clients

Objectifs pédagogiques

- Valoriser l'image de marque de votre entreprise;
- Développer des comportements professionnels adaptés à votre clientèle ;
- Maîtriser les techniques relationnelles et faire face aux situations délicates.

Public concerné

Cette formation est accessible : aux commerciaux, assistantes commerciales, SAV, administratifs et tous collaborateurs souhaitant faire face à des situations tendues de relation clientèle.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire

Durée

14h00

Programme complet

1) L'analyse d'un service de qualité

- Donner du sens au mot Qualité dans votre entreprise ;
- Situer ses missions dans le cadre d'un service de qualité ;
- Développer l'esprit "Client" et identifier le service attendu par les différentes catégories de clientèle.

2) Les enjeux de la bonne gestion des réclamations

- Savoir reconnaître les différents types de réclamations et les différents types de réclamants ;
- Connaître les principales plaintes ;
- Savoir analyser les plaintes ;
- Etre conscient de sa E-réputation ;
- Comprendre l'importance de stimuler les réclamations.

3) Les techniques de gestion des plaintes

- Communiquer, c'est-à-dire être en écoute active ;
- Faire preuve d'empathie face à chaque situation ;
- Agir, c'est-à-dire être capable de trouver des solutions aux plaintes les plus courantes ;
- Suivre la résolution du problème ;
- Savoir corriger ou informer ses supérieurs.

4) Jeux de rôle

- Mises en situation en groupe avec des scénarios imposés.

Les + de la formation

- des mises en situation, pour faire "tester de l'intérieur" les différentes situations qui contribuent à générer un impact négatif sur le client
- des trainings ciblés sur les cas pratiques remontés par les participants
- des jeux de communication pour acquérir les bons réflexes comportementaux
- un plan d'actions individuel, fil rouge pour chacun des participants, tout au long de la formation