

Gérer les réclamations client et les situations difficiles POUR PRESERVER LA RELATION CLIENTS Référence RC03

Un litige ou un client qui exprime une insatisfaction est une aubaine. Au-delà de sa sincérité, il vous offre des pistes d'améliorations. Ce moment clé de la fidélisation, le client n'aime pas l'approximation. Alors donnez-vous toutes les chances d'en tirer profit en développant une attitude corrective !

Objectifs :

- Décrypter le mécanisme de la réclamation
- Gérer efficacement des entretiens difficiles et le stress associé
- Développer des techniques pour prévenir les situations conflictuelles et les gérer au mieux

Public

Cette formation s'adresse à toute personne en relation clientèle pouvant générer des situations difficiles.

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Programme

DE LA RECLAMATION AU CONFLIT:

- Reconnaître les signes avant conflit
- Les exigences et les attentes des clients : ce à quoi est sensible, ce que le client ne supporte pas
- Les différents degrés d'un conflit

GERER LES CLIENTS DIFFICILES ET ADAPTER SON ATTITUDE

- Repérer les motivations et les intérêts
- Les types de réclamants
- Définir l'approche pour chacun
- Les attitudes spécifiques et les registres de langage

ASSURER LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT AVEC UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE :

- Prendre du recul face à une situation difficile
- Identifier et prendre en compte ses émotions
- Comprendre le mécanisme de l'intelligence relationnelle
- Le vocabulaire adéquat pour développer une communication non violente
- Identifier les stratagèmes de déstabilisation
- La structure d'un entretien de réclamation
- Trouver et proposer les bonnes alternatives
- Les 4 modes de communication
- Développer un comportement assertif

- Maintenir en toutes circonstances la qualité de la relation client et défendre son entreprise

Organisation et moyens pédagogiques

- Quizz, tests, méthode participative permettant de mettre en jeux des situations rencontrées par les participants
- Formation conduite en salle pour une durée de 2 jours soit 14 heures
- La formation se déroule dans vos locaux ou tout autre endroit spécifié lors de l'inscription

Moyens techniques

Utilisation de Vidéo Projecteur Test Quizz et vidéo.

Moyens d'encadrement

Formateur spécialiste de la Relation Client.

Modalités de suivi et d'évaluation

- Identification des attendus et des compétences à développer en début de formation
- Quizz et mise en situation en début et fin de formation permettant de mesurer les écarts et progrès

Documents remis à la fin du stage

- Support numérique pour les fondamentaux
- Fiche de synthèse et plan élaborés en fin de formation
- Certificat de réalisation

Durée : 2 jours soit 14H

Tarif Inter : 590,00€ HT par jour soit 1 180,00€ HT *

Tarif Intra : 1 400,00€ HT par jour soit 2800,00€ HT

- Pauses Café et repas inclus dans nos inter-entreprises.