

GERER LES RECLAMATIONS DES CLIENTS

Parce que les pratiques d'achat ont changé, l'enjeu pour l'entreprise est de fidéliser ses clients avec un service qui va au-delà de leurs attentes. Avec ce programme, apprenez à développer vos compétences relationnelles pour gérer efficacement les réclamations et les utiliser pour renforcer la confiance.

Objectifs :

- Comprendre ce qu'est une réclamation client
- Développer des compétences relationnelles pour mieux traiter les réclamations
- Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates
- Transformer la réclamation pour fidéliser le client

Public : Ce programme s'adresse à toutes les personnes en lien avec des clients, qui souhaitent renforcer leurs pratiques et être plus confiants dans la gestion des réclamations

Prérequis : Aucun

Durée : 1 jour – 7 heures

PROGRAMME

Comprendre les réclamations

- Les attentes du client derrière une réclamation
- Les attitudes et comportements des clients qui font une réclamation
- Les réclamations les plus courantes

Training : Comprendre les attentes du client
Check-list des réclamations les plus courantes
Les réponses apportées aujourd'hui (techniquement)

Comprendre le client

- Les caractéristiques du client satisfait vs client insatisfait
- Les styles de comportements et leurs besoins
- La communication avec les différents styles de comportement

Training : La matrice des styles de comportements
Détecer les différents styles, comment communiquer



Gérer la réclamation

- Le schéma de la communication : questionnement, écoute active et reformulation
- L'assertivité et la CNV * pour gérer l'agressivité et les situations délicates
- Les techniques de réponse aux objections – les preuves et donner des alternatives
- Les réclamations comme source d'amélioration

Training : Entraînements aux techniques de communication assertive, au questionnement et à l'écoute active
Entraînements intensifs au traitement des objections

**Communication Non Violente*

Moyens pédagogiques :

- Tous les exercices seront mis en place et animés en coaching stop&go en lien avec la situation concrète et quotidienne des participants, en sur-mesure d'après vos attentes.
- Alternance d'exposés théoriques et pratiques
- Prédominance de la pratique
- Travaux en groupes et en sous-groupes
- Applications pratiques propres aux cas réels et situations vécus par les stagiaires

Modalités de validation des acquis :

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation