

AGIPLUS FORMATION

3 village vieille-roche

56130 CAMOEL

Email: annelaure.agiplus@gmail.com

Tel: 0987360581



Gérer les litiges et réclamations clients

Savoir gérer un client difficile et traiter les réclamations

Durée: 14.00 heures

Profils des stagiaires

- Toute personne en relation avec la clientèle.

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

Perfectionnement, élargissement des compétences

- Préserver la relation client et en mesurer les enjeux.
- Transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune.
- Gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi

Contenu de la formation

false

- Définir une réclamation
 - Réclamations et litiges. Motifs de réclamations.
 - Enjeux pour le client et l'entreprise
 - Comprendre le comportement du client
- Comment réagir aux réclamations clients ou litiges
 - Adopter le bon positionnement.
 - Ecouter, comprendre et reformuler.
 - La communication au téléphone.
 - La méthode des feux tricolores.
 - Les comportements clefs.
 - Proposer des solutions adéquates et rapides.
 - Savoir dire NON.
 - Expliquer et non justifier.
 - S'affirmer en respectant l'autre.
 - Assurer le suivi de la réclamation
- Gérer son stress au téléphone ou en face à face
 - Adopter la bonne attitude.
 - Voix, respiration et ton des paroles.
 - Gérer ses émotions

Organisation de la formation

AGIPLUS FORMATION

3 village vieille-roche

56130 CAMOEL

Email: annelaure.agiplus@gmail.com

Tel: 0987360581



Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Formation présentielle

Savoir gérer un client difficile et connaître les réactions à avoir en cas de litige