



Gérer les réclamations en face à face

Qualité de service & relation client: magasin, agence & B2B

Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

A qui s'adresse cette formation ?

- Directeurs de points de vente et de magasin
- Responsables et hôtesse de caisse
- Vendeurs en agence et en magasin, SAV
- Commerciaux B2B et grands comptes

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

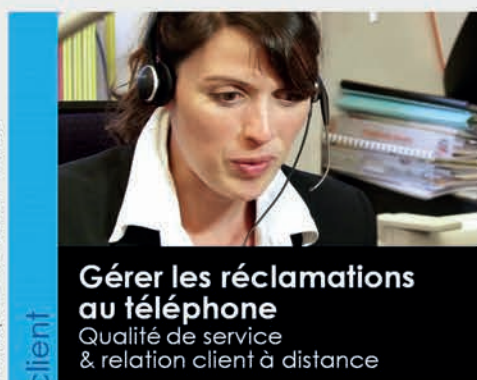
Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations

COMPÉTENCES SOCIALES

- Adopter l'attitude adéquate et réagir positivement face aux situations délicates
- Faire d'un client mécontent un client satisfait



Gérer les réclamations au téléphone

Qualité de service & relation client à distance

Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

A qui s'adresse cette formation ?

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV... ayant à traiter, par téléphone, des réclamations clients, utilisateurs ou usagers
- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour toute réclamation par téléphone
- Gérer les situations délicates pour fidéliser durablement les clients

B2C Acte2: Gérer les réclamations en face à face



Qualité de service & relation client en magasin, en agence et en B2B

1 jour (7h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC04

Programme

ACCUEILLIR LE CLIENT INSATISFAIT

- La phase de contact
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT

- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

TRAITER LA RÉCLAMATION

- Proposer une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère, agressifs ou menaçants

B2C Acte2: Gérer les réclamations au téléphone



Qualité de service & relation client à distance

1 jour (7h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC05

Programme

ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

- Identifier les différents types de client: bavards, timides, inquiets, menteurs, sournois
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

TRAITER LA RÉCLAMATION

- Trouver une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Conclure l'entretien téléphonique
- Assurer le suivi

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère ou agressifs