

Gérer les réclamations clients

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure de :

- comprendre son client et proposer une solution gagnant/gagnant
- maîtriser leur communication pour fidéliser le client
- mieux gérer leurs émotions face à des clients difficiles pour favoriser une relation constructive

Outils et méthodes pédagogiques :

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté.
- Utilisation de la vidéo : Un regard objectif sur soi et sur les autres.
- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience, des analyses des appels mystères ou des jeux de rôle.
- Tests de connaissances.
- Un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

Feuilles de présence
QCM
Formulaires d'évaluation de la formation
Attestation remise en fin de stage
Questionnaire de suivi 2 mois après

Durée : 2 jours

Tarif : 800 euros HT par participant

Profil concerné :

SAV, commerciaux, conseillers...

Pré-requis : aucun

Préalables :

- Entretiens téléphoniques avec le commanditaire et chaque stagiaire pour identifier leurs attentes
- Appels mystères pour comprendre les pratiques

Programme pédagogique

1 - Gérer la réclamation

Identifier la nature de la réclamation
Respecter les promesses de l'entreprise
Comprendre le client et accepter son mécontentement
Développer l'empathie

2 - Communiquer à 200%

Prendre en charge la réclamation et maîtriser l'entretien
Proposer une solution en bénéfices
Négocier les conditions acceptables pour le client, vous et l'entreprise
Maîtriser les objections

3 - Fidéliser le client

Mieux se connaître pour éviter le conflit
Obtenir des faits précis : faits/sentiments/opinions
Identifier les causes
Trouver les mots justes et adaptés

4 – Gérer les situations délicates

Savoir dire non avec diplomatie
Comprendre et analyser les situations délicates :
- Les rapports de force
- Les mécanismes du désir et du plaisir
- Les mécanismes de la provocation : le triangle infernal
Etude de cas concrets : la méthode des fiches F.A.I.T.S
La boîte noire : comment gérer son comportement pour éviter les conflits

5 – Suivre le traitement des réclamations

Respecter les engagements

> **Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table**