

Objectifs :

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

- De gérer la relation client dans le cadre d'une réclamation sur sa facture
- De négocier dans la logique de l'autre et favoriser le recouvrement

Prérequis : cette formation nécessite une bonne connaissance des composantes de la facture (abonnement, consommation et taxes) afin de pouvoir l'analyser et conseiller le client

Méthodologie :

Formation réalisée à distance via Zoom

Les agents peuvent être à leur poste (idéal), en télétravail ou réunis dans une salle sur un seul PC branché sur un vidéoprojecteur

PC équipé de micro et webcam

Conditions d'accès :

Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes

Outils et méthodes pédagogiques :

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté,
- Mises en situations
- Tests de connaissances
- Un livret est remis à chaque stagiaire comportant les supports vidéo-projetés ainsi que les outils élaborés durant la formation.

Evaluation :

QCM de positionnement avant l'inscription

QCM de validation

Formulaire d'évaluation de la formation

Certificat de réalisation remis en fin de stage

Durée : ½ journée soit 3,5h

Profil concerné :

Toute personne, au sein d'une ELD au contact du client

Tarifs :

Inter : 280 euros HT par participant

Intra : 750 euros HT la ½ journée pour 3 à 10 participants (sur devis)

Handicap :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin d'adapter la formation aux contraintes de vos collaborateurs, nous vous demandons de nous préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription

Contact :

Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93

/ Xavier.doucet@viaqualis.com

Pour toute information complémentaire :

www.viaqualis.fr

Programme :

Comment adapter ma relation face à une réclamation ?

- Quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour donner confiance et éviter d'envenimer le conflit ?
- La recherche d'un coupable / la recherche de solutions

Comment gérer un client qui conteste sa facture ?

- Les règles du jeu concernant le recouvrement, les rejets et la mise en place d'un délai de paiement
- Prendre en charge la demande du client qui souhaite des explications sur sa facture et structurer l'entretien : les 5C
- Le diagnostic : Mieux comprendre les besoins, les attentes et les motivations du client
- Le questionnement, l'écoute active et la reformulation
- Proposer des solutions au client
- *Entraînement à travers des jeux de rôles du type : « Je ne comprends pas ma facture » « Je trouve ça cher ! » « Vous êtes plus cher que les autres »*

Evaluation de la formation et des acquis