

Gérer les litiges et réclamations clients



Cette formation vous permettra de savoir gérer un client difficile et traiter les réclamations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PROGRAMME

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. o Gérer ses émotions

Durée

14 HEURES

Tarif

700 €

Pré-requis

aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon
financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et
techniques

-Salle dédiée à la formation

-Supports de formation

-Exposés théoriques

-Étude de cas concrets

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Questionnaires d'évaluation

-certificat de réalisation de la
formation



Mise à jour

novembre 2023



Taux de satisfaction de nos
stagiaires (mai 2023 -
novembre 2023)

Données insuffisantes