

GESTION DES RECLAMATIONS AU TELEPHONE OU EN FACE-A-FACE

Pour gagner en satisfaction client



DUREE

2 jours – 14 heures

OBJECTIFS

- Être capable d'accueillir les clients en face à face et au téléphone
- Être capable de gérer les situations difficiles

POUR QUI

- Toute personne en relation avec des clients

PREREQUIS

Avoir une expérience commerciale

PEDAGOGIE

Pédagogie active et participative.
Alternance d'apports théoriques et de mises en situation.
Des exercices pratiques permettent de faire la synthèse des thèmes traités.

MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par une consultante, Formatrice Professionnelle pour Adultes, justifiant d'une expertise significative dans son domaine d'intervention doublée d'une solide expérience en face-à-face pédagogique.

EVALUATION

Evaluation formative : QCM – Questions/réponses
Evaluation en fin de chaque chapitre.
Feuille d'évaluation afin de mesurer la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.

VALIDATION

Attestation de formation

PROGRAMME

I. PHASE DE CONTACT : ADOPTER UNE ATTITUDE D'ECOUTE

- Accueillir en face à face et au téléphone
- Connaitre les attitudes bloquantes
- Communiquer en dehors du verbal : postures et attitudes en face à face & les postures qui passent au téléphone
- Utiliser la formulation positive

II. PHASE DE RECHERCHE DES BESOINS : COMPRENDRE LES BESOINS DU CLIENT

- Employer le bon questionnement
- Pratiquer l'écoute active
- Utiliser la reformulation
- Identifier les motivations client

III. PHASE DE TRAITEMENT DU BESOIN : TROUVER UNE SOLUTION ET SAVOIR L'EXPLIQUER

- Trouver une solution
- Être capable de l'expliquer au client
- Conclure l'entretien

IV. PHASE DE GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES : CONVAINCRE LE CLIENT

- Oser dire et oser dire non
- Traiter les objections et les tensions
- Faire face aux clients agressifs ou en colère
- Traiter les réclamations au téléphone

LES PLUS PEDAGOGIQUES

- Mises en situations filmées, débriefing et retours d'expériences.
- Réalisation de fiches « action ».
- Elaboration d'un plan d'action personnel.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com