

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

*Pour gagner en satisfaction client*



## DUREE

2 jours – 14 heures

## OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone des clients
- Professionnaliser son accueil
- Gérer les situations difficiles

## POUR QUI

- Toute personne en relation avec les clients qui souhaite optimiser le traitement des réclamations pour gagner en satisfaction client

## PREREQUIS

Aucun

## PEDAGOGIE

Pédagogie active et participative favorisant l'apprentissage et l'implication des stagiaires.

Alternance d'apports théoriques, questions-réponses, QCM, exercices et mises en pratique.

## LES PLUS PEDAGOGIQUES

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

## MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par une consultante, Formatrice Professionnelle pour Adultes, avec une double compétence en relation client et en face-à-face pédagogique.

## LIVRABLES

Support de cours dématérialisé.

## DELAIS D'ACCES

Inter : selon calendrier

Intra : en concertation avec l'entreprise

## ACCESSIBILITE

Locaux accessibles aux PMR.

Autres handicaps : nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

## TARIF

Nous consulter.

## 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

## EVALUATION

Questionnaire de positionnement.

Evaluation formative.

Evaluation de la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.

## VALIDATION

Attestation de fin de formation.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com