

GESTION DES RECLAMATIONS AU TELEPHONE ET 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

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