



Programme de formation

Gestion des réclamations au téléphone

Cette formation aide à comprendre la nature des réclamations et à apprendre à les gérer dans des contextes différents. Grâce aux cas pratiques, les participants apprendront comment faire face à diverses situations et à explorer les méthodes et les techniques qui fonctionnent le mieux dans chaque situation.

Le but de la formation

Permettre aux participants de gérer et répondre aux réclamations de manière professionnelle, assertive et calme afin de réduire les conflits et augmenter la satisfaction du client.

Les objectifs de la formation

1. **Considérer la réclamation comme une opportunité**
2. **Etablir une relation positive avec le client**
3. **S'exprimer avec assurance lors de la gestion des réclamations**
4. **Utiliser les procédés adaptés pour répondre aux réclamations des clients difficiles**

Les contenus de la formation

Considérer la réclamation comme une opportunité

- Sur quoi portent les réclamations des clients ?
- Qu'est-ce que nous apprennent les études sur les plaintes ?
- Quels sont les effets des réclamations satisfaites ?
- Comment encourager les clients mécontents à s'exprimer ?

Etablir une relation positive avec le client

- Quelles sont les attentes du client ?
- Quelles sont les aptitudes essentielles pour établir une relation positive avec le client ?
- Comment mettre en pratique l'écoute active ?



P.1

S'exprimer avec assurance lors de la gestion des réclamations

- Qu'est-ce que l'assertivité ?
- Comment s'exprimer avec assertivité ?
- Comment utiliser le langage non verbal pour optimiser la communication ?

Utiliser les procédés adaptés pour répondre aux réclamations des clients difficiles

- Comment identifier les différents profils de clients ?
- Comment adapter les techniques et méthodes aux différents scénarios ?
- Comment apaiser le climat face à un client en colère ?

Nos principes d'action

Une approche pédagogique hautement interactive basée sur la méthode interrogative qui permet de susciter l'implication et la réflexion des apprenants en les faisant participer aussi souvent que possible. Une variété d'exercices et d'exemples, conçus pour que les participants puissent se familiariser avec les compétences visées à chaque étape, ainsi que des moments de partage d'expérience et de réflexion sur les sujets abordés.

Évaluation

- Evaluation formative, en cours de formation par le biais des mises en situation.
- Un QCM final pour évaluer les participants et optimiser l'efficacité de la formation en amenant chacun à s'interroger sur les points clés.
- Feuille de présence par demi-journée.
- Attestations de formation.

Le + de la formation

- Un support pédagogique est remis à chaque stagiaire.

Le public concerné

- Toute personne ayant à interagir avec la clientèle au téléphone.

Le lieu

- Dans vos locaux



P.2

La durée et les horaires

- Durée: 1 jour, soit 7 heures

Le formateur

Eric Bouchet, Formateur GM ! Conseil Formation

- Communication verbale et non verbale, assertivité - Gestion des conflits
- Management : Techniques de vente et communication professionnelle



P.3