

# Programme de formation

## Gestion des réclamations par téléphone et mail

### Les objectifs de la formation

1. Identifier les différents comportements des clients
2. Apporter au client interne et externe une information de qualité
3. Gérer les réclamations et maîtriser les situations difficiles
4. Cerner le sens de la réclamation du client par mail
5. Structurer une réponse claire, concise et positive
6. Utiliser un registre générateur de satisfaction client

### Les contenus de la formation

#### Partie 1 : Gestion des réclamations associée à l'analyse comportementale

#### Analyse comportementale

- Reconnaître le profil de vos interlocuteurs
- Améliorer votre communication selon les différents profils d'interlocuteurs
- Adapter son comportement au profil de son interlocuteur
- Adapter mes comportements pour mieux interagir
- Développer sa conscience émotionnelle

En amont, les participants réaliseront un test DISC (Lien personnalisé envoyé par mail) et recevront leurs profils comportementaux à l'issue de la première session.

#### RAPPORT DISC

Ce rapport personnalisé DISC + Forces Motrices, se concentre sur vos tendances naturelles, celles qui influencent votre comportement. Cela vous permet de :

1. Poser les bases d'une réflexion sur la manière dont vous pouvez agir sur vos comportements et mieux interagir avec autrui.
2. Identifier vos points forts, de capitaliser dessus, tout en ayant également un aperçu clair de vos limites et du travail qu'il vous reste à faire pour entretenir ou initier des relations interpersonnelles plus efficaces et plus agréables.

## Savoir identifier le comportement de vos clients : typologie

- Le client qui souhaite être reconnu
- Le client qui souhaite être écouté et accepté
- Le client qui a besoin avant tout de sécurité et de garantie
- Le client uniquement factuel et directif

## Comprendre les clients pour pouvoir s'adapter à leur style de communication

- Adapter son comportement à leur niveau d'exigence
- Analyser vos attentes vis à vis d'eux
- Identifier la qualité de service attendue

## Améliorer et perfectionner vos pratiques

- Distinguer les notions de « faits », « opinions » et « sentiments »
- Être empathique et savoir présenter des excuses si nécessaire
- Adopter une attitude constructive

## Savoir résoudre les conflits

- Prendre en compte les griefs et proposer des solutions immédiates
- Acceptez la réclamation et ne pas la fuir
- Traiter la réclamation immédiatement
- Dire la vérité simplement
- Être concret et précis
- Validez que l'interlocuteur a bien compris

## Comprendre les 4 degrés de réclamants

- Le mécontent
- Le conflictuel
- L'agressif
- L'agresseur

## Dédramatiser pour désamorcer la montée de la pression

- Laisser le réclamation s'exprimer
- Être empathique
- Rassurer et le prendre en charge

## Recadrer un entretien tout en restant courtois

- Employer un langage avec des formulations positives

- Reformuler les faits

## Apprendre à formaliser

- Principales clefs d'une réponse à un litige
- Choisir les mots et le style adapté
- Personnaliser la réponse pour valoriser votre client
- Transmettre une image positive de votre société

## Mettre en place des solutions à plus long terme

- Obtenir un accord gagnant/gagnant

## Apprendre à conclure avec efficacité

- Reformuler la solution proposée
- Tenir l'engagement
- Laissez ses coordonnées

## Développer et mettre en place une image positive

- Adapter son rythme à celui de son interlocuteur
- Adopter un langage pragmatique
- Utiliser des formulations positives
- Comprendre la demande
- Poser les bonnes questions
- Savoir reformuler
- Montrer son professionnalisme

## Savoir gérer son stress

- Construire une image positive de soi
- Apprendre à se concentrer
- Contrôler sa respiration

## Partie 2 : Gestion des réclamations par Mail

## Comprendre la réclamation du client

- Décoder la réclamation du client : se mettre "dans la peau" du client insatisfait.
- Distinguer entre attentes et besoins : analyser le fond de la réclamation.
- Définir les composants d'un écrit efficace et générateur de satisfaction client.

### Exercice

Analyser différents types de réclamations. Identifier les attentes et les besoins. Formaliser sous forme de carte mentale les composants d'un écrit efficace.

## Construire la réponse à la réclamation pour viser l'efficacité

- Réfléchir à sa stratégie de réponse à la réclamation client.
- Structurer sa réponse : rebondir, accompagner, conclure.
- Exprimer son empathie : reformuler la réclamation et rassurer le client sur la bonne compréhension de sa demande.
- Apporter la solution à la réclamation et indiquer au client la prochaine étape.
- Conclure positivement son email.
- Se poser les questions clés avant d'envoyer son email.

### Exercice

Rédaction d'emails à partir des exemples vécus : structurer la réponse, reformuler la réclamation, proposer une solution. Débriefing en groupe.

## Dynamiser son style pour soigner l'image de sa marque

- Apprendre à écrire en format court.
- Positiver son style : utiliser les mots qui créent de la satisfaction client.
- Gagner en impact dans sa réponse : écrire de façon claire, précise et factuelle.
- Personnaliser sa réponse.
- Soigner la forme de son email pour être lisible.

### Exercice

Réécriture : positiver les mots noirs, écrire de façon dynamique, retravailler sa syntaxe...

## Enrichir son vocabulaire pour exprimer son empathie

- Traduire le jargon technique et le rendre compréhensible.
- Utiliser les mots de l'empathie.
- Utiliser les mots de la réassurance.

### Exercice

Jeu de créativité : varier et élargir ses formulations. Constituer sa bibliothèque personnelle d'expressions adaptées.

## Nos principes d'action

- Théorie
- Partage d'expériences de la part des formateurs et stagiaires
- Jeu pédagogique
- Mise en situation : gestion de situation de conflits
- Cas pratique : travail individuel de formalisation d'un plan d'action dans la durée, puis échanges avec le groupe
- Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.
- Mises en situation
- Études de cas / Pratique directe

## Évaluation

- Evaluation formative : par questionnement direct en cours de formation
- Evaluation sommative à travers un QCM de fin de formation.

20/03/2023

- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

### Le public concerné

- ADV et salariés du service client.

### **PRE-REQUIS :**

- Aucun

### Informations complémentaires

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

### Le lieu

- Formation chez le client

### La durée et les horaires

- Formation présentielle de 3 jours soit 21 heures, 9h-12h30 / 14h-17h30.

### Le formateur

**Ozias FOUTI** : Formateur relation client, certifié DISC et Intelligence émotionnelle, Formateur GM ! Conseil Formation

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, [gmerliere@gm-conseil-formation.fr](mailto:gmerliere@gm-conseil-formation.fr)

**Notre outil DISC :**

Il s'agit d'une analyse comportementale qui permet de mieux se connaître, mieux se comprendre, et mieux comprendre les autres et leurs besoins dès lors qu'ils entrent en relation avec autrui ou avec soi. Cette analyse est basée sur le modèle du DISC de Marston. Celui-ci décrit 4 grands styles comportementaux (Dominance, Influence, Stabilité et Conformité), chacun d'eux étant représenté par une couleur à des fins mnémotechniques.



| ROUGE                                   | VERT                  | BLEU                    | JAUNE                                  |
|---|-----------------------|-------------------------|--|
| Exigeant, énergique et orienté résultat | Social et attentionné | Structuré et méthodique | Communiquant, enthousiaste et influent |

L'analyse DISC Styles © met en avant le comportement de base et le comportement adapté de chacun. Le modèle DISC permet alors de comprendre comment nous nous adaptons à notre milieu professionnel et avec les gens qui nous entourent. Il décrit nos forces et nos limites suivant les situations. Mais surtout, il permet d'améliorer notre mode de communication, notre efficacité au travail.

**Cela vous permet de :**

- ✓ Poser les bases d'une réflexion sur la manière dont vous pouvez agir sur vos comportements et mieux interagir avec autrui.
- ✓ Identifier vos points forts, de capitaliser dessus, tout en ayant également un aperçu clair de vos limites et du travail qu'il vous reste à faire pour entretenir ou initier des relations interpersonnelles plus efficaces et plus agréables.

**L'ADAPTABILITÉ**

En plus de comprendre votre style, il vous permet d'agir sur les faiblesses de votre style pour interagir le plus efficacement possible avec autrui. Cela s'appelle l'adaptabilité. Les sociologues l'appellent « l'intelligence sociale ». Dernièrement, on a beaucoup écrit sur le fait que l'intelligence sociale est aussi importante que le quotient intellectuel (QI) pour réussir dans le monde d'aujourd'hui.