



FORMATION

COMPRENDRE ET GÉRER LES PLAINTES DES CLIENTS

DUREE
0,5 jour

• OBJECTIFS •

- Répondre avec la bonne attitude aux plaintes et réclamation des clients
- Diminuer le stress lié aux situations de plaintes
- Maintenir la satisfaction des clients à long terme

• PUBLIC •

Toute personne entrant en relation avec des clients

• PROGRAMME •

Comment annoncer une mauvaise nouvelle

- Annoncer une mauvaise nouvelle avec tact
- Comprendre le client et sa plainte : L'écoute active (questionnement et reformulation)
- L'objection : différents types et techniques de réponses
- Gérer l'agressivité et les situations délicates pour éviter l'escalade : le DESC

La situation de réclamation

- La légitimité du client à réclamer
- Liste des situations concrètes en entreprise. Comment les traite-t-on jusqu'alors ?
- Typologie des réclamations

Les 4 étapes pour gérer une plainte

- De la colère à la gratitude du client : manager le processus émotionnel de la réclamation
- La réclamation, un "moment de vérité" pour la relation client : Comprendre et reconnaître
- Proposer et agir
- Rétablir une relation positive

Élaboration d'un plan d'actions individuel

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposé
- Travaux de groupe
- Mise en situation et jeux de rôle