Traiter les litiges avec efficacité

334

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Traiter les litiges clients avec efficacité

Public Visé

Commerciaux, assistantes commerciales, personnel des services litige, SAV.

Pré Requis

savoir communiquer en français

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Acquérir et pratiquer une communication positive face à la réclamation d'un client interne ou externe, justifiée ou non, Sauvegarder l'image de marque et l'intérêt de l'entreprise ou du service, en établissant un climat de confiance.

Méthodes pédagogiques

Repose sur une approche pragmatique, conciliant des apports théoriques, des outils et des mises en situation.
Un support mémoire des points clés est remis à chaque participant.
Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants n fin de formation et remise d'une attestation de stage.

Parcours pédagogique

- Aux sources de la réclamation

- Identification de la réclamation : la prendre en compte et la comprendre
- Typologie de client (internes et externes) et leurs attentes : les personnalités difficiles.

- Une communication positive

- Pratiquer une écoute active pour bien comprendre
- Garder une attitude assertive
- Les pièges à éviter face à une personne agressive
- Gérer ses émotions et son stress.

- Décoder le motif réel de la réclamation

- Une réclamation peut en cacher une autre
- Réclamation justifiée ou pas ?

- Gérer les situations difficiles

- Désamorcer la bombe à retardement qu'est la réclamation
- Savoir annoncer une mauvaise nouvelle (retard livraison, rupture de stock, erreur de commande, augmentation de tarif, etc)
- Gérer le conflit quand il est inévitable

- Le traitement de la réclamation

- Une proposition de solution Gagnant/Gagnant à valoriser
- Connaître le niveau décisionnel : qui peut engager quoi ?

- Prévenir les réclamations

- Comment les éviter ?

La remontée d'information et la structuration : quels outils ?

Qualification Intervenant·e·s

Consultant formateur en techniques commerciales

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

10

Tarifs

Inter (Par personne) : **670.00 € HT**

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com