

Gérer les réclamations et les conflits clients

Présentiel**Public**

- Dirigeant
- Chefs d'atelier
- Responsable d'équipe

**Prérequis**

- Aucun

**Durée****14.00** Heures**Effectif****2 Jours**

De 2 à 9 Personnes

Objectifs de la formation

- Etre capable de développer les comportements efficaces pour prévenir et gérer les conflits
- Acquérir des outils et des méthodes de communication pour gérer les situations tendues

Contenu pédagogique

• Comprendre l'évolution d'un désaccord en conflits

Faire la différence entre une objection et un désaccord pour prévenir le conflit

Identifier les déclencheurs qui conduisent au conflit

Adopter les comportements efficaces pour prévenir les conflits (teasing sur agir sur la satisfaction)

Travail en individuel : Autodiagnostic de ses pratiques - Plan de progrès - Quiz

• Acquérir les outils de communication indispensables pour communiquer en situation difficile

Faire le point sur ses comportements « reflexes »

Gérer son stress pour mieux communiquer en situation de communication « tendue »

Acquérir les outils fondamentaux de la communication interpersonnelle

Travail en sous-groupe : Autodiagnostic - Jeux de rôle - Plan de progrès

• Faire d'une situation difficile, une opportunité d'instaurer une relation de qualité

Distinguer réclamation client et conflit

Détecter les réclamations et les traiter avec méthode et efficacité (Teasing sur développer ses ventes additionnelles)

Acquérir une méthode et les comportements efficaces pour sortir d'une relation conflictuelle

Travail en sous-groupe : Jeux de rôle - Puzzle - Quiz - plan de progrès

**Modalités d'accès à la formation**

- Plan de formation

**Modalités et méthodes**

- Formation présentielle
- Pédagogie active et participative, alternance d'exercices et de mises en situation pratiques

**Compétences du formateur**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation
- Coach certifié individuel et d'équipe
- Double compétence : maîtrise processus de réception de l'après-vente automobile et de la gestion de conflits

**Moyens pédagogiques**

- Jeux de rôle
- Diaporama d'animation
- Fourniture d'un support de cours

**Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation**

- Questionnaire individuel d'évaluation des connaissances réalisé en début de stage
- Questionnaire individuel d'évaluation des acquis réalisé en fin de stage

**Modalités d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage**

- Questionnaire individuel d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage

**Formalisation à l'issue de la formation**

- Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue du stage au stagiaire
- Une copie de la feuille de présence est délivrée à l'entreprise et à l'OPCO

**Personnes en situation de handicap**

- L'ensemble de nos formations sont accessibles à tout public, y compris les personnes en situation de handicap (PSH)
- Pour toute information, contactez notre référent handicap

**Modalités d'acceptation du stagiaire à la formation**

- Le jour du stage, le stagiaire devra se munir
 - d'une pièce d'identité
 - de sa convocation de stage

Tous nos programmes de formation sont établis conformément à l'article L-6313-1 du code du travail

