

GESTION DES RECLAMATIONS

Relation client



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Mettre en oeuvre les principes de base de la communication dans la relation client ;
- Adopter les attitudes appropriées face au client ;
- Adopter la bonne stratégie face à un client ;
- Argumenter, négocier ;
- Gérer ses émotions, son stress.



COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les signaux de risques psychosociaux ;
- Analyser les causes ;
- Définir et mettre en oeuvre des actions préventives ;
- Gérer les situations avérées.



MODALITÉS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Supports :

- Vidéoprojecteur ;
- Écran ;
- Powerpoint ;
- Paperboard.

Modalités :

- Exercices d'application ;
- Partage d'expérience ;
- Apport théorique et méthodologique ;
- Evaluation formative ;
- Échanges pratiques entre les participants.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

Durée : 14 h

Formation Intra-entreprise
aux dates de votre choix

Formation Inter-entreprises
près de chez vous

Merci de nous consulter pour
les tarifs intra et inter



Prérequis

Lecture, écriture,
compréhension du français.

Personnel concerné

Personne en relation avec la
clientèle



PROGRAMME

La communication efficace :

- Rappel des principes de base de communication ;
- L'écoute active, l'art de poser les questions, la reformulation ;
- Le langage positif.

Les attitudes à adopter face au client :

- Rester attentif et courtois ;
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance ;
- Le bon comportement dans une situation difficile ;
- La prise de recul nécessaire.

L'argumentation :

- Construction d'une argumentation efficace et convaincante ;
- L'explication utilisant un discours positif et non technique ;
- Savoir dire Non et rendre le refus acceptable.

Gestion des émotions et du stress :

- Stratégie à adopter lors d'un conflit avec le client ;
- Préparation psychologique à l'écoute du client.

Phase de négociation

- L'analyse de la stratégie du client et la compréhension de son cadre de référence ;
- Techniques pour « calmer le jeu » et rétablir un climat de confiance avec le client ;
- Techniques pour ramener le client dans un état d'esprit positif ;
- Négocier un accord et conclure l'entretien ;
- La négociation d'un accord et la conclusion de l'entretien.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.fr

celestra-formation.fr



MODALITÉS D'ÉVALUATION

À l'issue de la formation

Évaluation des connaissances/compétences, permettant de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, sous forme de :

- Test de fin de formation ;
- Questionnement oral par le formateur ;
- Mises en situation professionnelles analysées par le formateur.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des stagiaires en fin de formation :

- Questionnaire de satisfaction dont la synthèse sera transmise à la délégation.

Validation : Attestation de fin de formation.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE



*Former est bien plus
que de dire un savoir,
le défi est de le
transmettre.*

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.fr

celestra-formation.fr