

Gestion de la relation client et des litiges

GESRCL

Votre activité vous amène souvent à faire face à des clients mécontents, difficiles. Cette formation vous permettra de prendre le recul nécessaire pour mieux vous préparer aux tensions et rester professionnel en toute circonstance.

Présentiel - Synchrone

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Améliorer le taux de satisfaction et de fidélisation client
- Répondre aux réclamations pour réduire les litiges
- Anticiper et gérer un litige de manière constructive
- Transformer une relation conflictuelle en relation gagnant-gagnant
- Savoir faire preuve d'assertivité face aux situations compliquées



Public Visé

Salariés SAV, contentieux, encaissement, accueil. Toute personne impliquée dans le développement d'un service ou plus généralement, d'une entreprise et en lien constant avec des clients souvent désagréables.



Pré Requis

Aucun.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Améliorer le taux de satisfaction et de fidélisation client
- Répondre aux réclamations pour réduire les litiges
- Anticiper et gérer un litige de manière constructive
- Transformer une relation conflictuelle en relation gagnant-gagnant
- Savoir faire preuve d'assertivité face aux situations compliquées

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques :

Méthode active et collaborative

Ressources techniques et pédagogiques :

- Documents supports de formation projetés
- Réflexion collective et partage d'expérience
- Études de cas concret
- Quizz en salle
- Mises en situation
- Mise à disposition de documents support à la suite de la formation

Qualification Intervenant-e-s

Formateur spécialiste en management stratégique, marketing, communication, techniques de vente et performance commerciale

Parcours pédagogique

Définir les notions de réclamation et de litiges

- Connaître les origines et les conséquences des réclamations
- Reconnaître les types de réclamations : objectives et subjectives
- Identifier les enjeux pour le client et l'entreprise

Identifier la typologie du réclamant

- Reconnaître les types de réclamants : personnalité, champ décisionnel, niveau de responsabilités, fonction...
- Adopter les comportements associés à la typologie
- Évaluer les risques
- Vérifier et valider les attentes du client

Définir son champ d'action

- Connaître son champ décisionnel
- Proposer des solutions alternatives
- Identifier la solution satisfaisante pour les 2 parties
- Argumenter la solution
- Verrouiller l'accord obtenu
- Informers les personnes concernées
- Assurer le suivi de la réclamation

Comprendre le processus du conflit

- Définir la notion de conflit
- Analyser les différents types de conflits
- Comprendre l'escalade des frustrations et des agressions
- Interpréter ses propres réactions et découvrir son propre mode de communication en situation de conflit
- Apprendre à diminuer sa propre frustration sur le plan : Intellectuel, Emotionnel, Relationnel
- Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit
- Apprendre à désamorcer la frustration chez l'autre par l'écoute et le questionnement

Adopter une posture et une communication assertive

Développer le questionnement pour comprendre

Maîtriser la communication verbale : mots positifs, discours structuré, réactivité

Utiliser les éléments du para verbal : intonation, volume, articulation, sourire

Maîtriser la méthode DESC

Développer son assertivité : expliquer sans justifier, s'affirmer dans le respect de l'autre

Augmenter sa résistance au stress

Comprendre les réactions face au stress

Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel

Comprendre et repositionner ses comportements sous stress

Augmenter l'estime, l'affirmation et la maîtrise de soi

Connaître les techniques de gestion du stress

 **Méthodes et modalités d'évaluation**

- Questionnaire de positionnement et recueil des besoins - Evaluation de fin de formation : mise en situation / QCM - Bilan individuel des compétences acquises - Questionnaire de satisfaction à chaud - Questionnaire de satisfaction à froid

Modalités d'Accessibilité

Nous consulter



Durée

21.00 Heures

3

Jours

Effectif

Groupe de 8 Personnes