


Programme de la formation

GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS

 En groupe sur site

 7 heures sur 1 jour(s)

 Salarié en poste, Agent de la fonction publique · De 3 à 12 participants

 Sur devis

Description courte

Cette formation a pour objectifs d'améliorer les compétences professionnelles des personnels au contact du client face à des clients difficiles

Profil des participants

Personnel en entreprise au contact direct du client en BtoB ou BtoC au téléphone et/ou au physique

Prérequis

Aucun

Objectifs

Cette formation a pour objectifs d'améliorer les compétences professionnelles des personnels au contact du client face à des clients difficiles

Aptitudes et compétences visées / attestées

A la fin de la formation, les participants seront capables :

- D'identifier les attentes et les besoins du client pour analyser la réclamation
- De proposer des solutions en adéquation avec la politique de l'entreprise
- De pratiquer les outils de communication pour sortir positivement du conflit

Contenu

Identifier les situations de réclamations

- Lister les situations de réclamations vécues par les participants

Prendre en charge la demande du client en utilisant les 5C

- Identifier les 5 étapes de la relation client : les 5C
- Explorer les attentes, besoins et motivations du client

CADRES

EN MISSION

Identifier l'art du questionnement, de l'écoute et de la reformulation

- Distinguer les questions ouvertes, fermées et alternatives
- Pratiquer la reformulation
- Pratiquer la maîtrise des outils lors d'exercices basés sur les situations de réclamations proposées par le groupe

Apporter la réponse adaptée

- Faire la distinction entre caractéristique, avantage et bénéfice pour le client
- Pratiquer la réponse aux objections
- Expérimenter lors d'exercices basés sur les situations de réclamations proposées par le groupe

Gérer les comportements client difficiles

- Gérer les clients agressifs, insultants, de mauvaise fois...
- Pratiquer les outils identifiés : le disque rayé, l'arbitre, l'édredon
- Expérimenter lors d'exercices basés sur les situations de réclamations proposées par le groupe

Pédagogie et organisation

- Méthodes pédagogiques en présentiel ou en distanciel
- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience et des jeux de rôle basés sur les situations vécus par les participants
- Tests de connaissances
- Un livret est remis à chaque participant

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Test de positionnement en amont : grille de positionnement via google form ou support papier

- **Evaluation des acquis liées aux objectifs pédagogiques définis :**

CADRES

EN MISSION

Connaissances ou compétences	Modalités d'évaluation (QUIZZ, exercices...)	Critères d'évaluation (%de réussite, ou comparaison entrée et sortie de stage...)	
Identifier les attentes et les besoins du client pour analyser la réclamation	Quizz individuel Jeux de rôle	50% de réponses bonnes Exercices réalisés avec auto-évaluation via une grille de lecture et énoncé d'au moins un axe de progrès personnel	
Proposer des solutions en adéquation avec la politique de l'entreprise	Jeux de rôle	Exercices réalisés avec auto-évaluation via une grille de lecture et énoncé d'au moins un axe de progrès personnel	
Pratiquer les outils de communication pour sortir positivement du conflit	Jeux de rôle Identification des bonnes pratiques à partir d'une séquence enregistrée dans une banque	Exercices réalisés avec auto-évaluation via une grille de lecture et énoncé d'au moins un axe de progrès personnel Bonnes pratiques identifiées	

- Fiche d'évaluation qualitative de la formation (à chaud)

Mode de validation

Attestation de fin de formation remis par mail à chaque participant

Financements possibles

OPCO

Modalités et délai d'accès

- Lieu de la formation et accès : en inter à distance via ZOOM ou en intra au sein de votre entreprise
- Délais d'inscription : fermeture des inscriptions 15 jours avant le démarrage de la formation
- Conditions d'accueil : envoi d'une invitation avec programme, règlement intérieur applicable aux participants

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Xavier DOUCET - 30 années d'expérience dans la formation en entreprises

Siège social 144 Rue Paul Bellamy - 44000 NANTES

SAS au capital de 1 000 000 € - SIRET 424 151 678 00051 - 02 51 84 95 55 - contact@cadresenmission.com
Numéro d'enregistrement de formation : 52 44 03429 44 auprès du Préfet de la Région Pays de la Loire

CADRES

EN MISSION

- 30 ans d'expérience dans la formation en Management et gestion de la Relation Client

- Formation de formateur
- Master en Organisation et conduite du changement
- Coach certifié (Ecole Française de Coaching)
- Formé à l'approche neurocognitive et comportementale (ANC)
- Praticien DISC et forces motrices