

## Objectifs de la formation :

Découvrir la démarche pour prendre en compte les réclamations des clients  
Acquérir une communication efficace pour gérer des clients colériques ou difficiles  
Garder une bonne image auprès du client et maintenir sa satisfaction

## CONTENU :

### 1° Comprendre la situation et les enjeux :

- Identifier les causes de mécontentements chez les clients
- Découvrir les attentes cachées sur chaque demande
- Mesurer les enjeux de la relation client

*EXERCICES / ETUDES DE CAS*

### 2° La prise en charge d'une réclamation client :

- Personnaliser chaque demande ou chaque appel téléphonique
- Respecter les règles de base de la communication
- Reformuler pour s'assurer de bien avoir compris la demande
- Prendre en compte le besoin du client avec empathie

*EXERCICES / ETUDES DE CAS*

### 3° Résoudre le problème en solution satisfaisante pour tous :

- Trouver une solution satisfaisante pour les deux parties
- S'assurer de l'adhésion du client à la proposition commune
- Assurer le suivi des engagements pris

*EXERCICES / ETUDES DE CAS*

### 4° Anticiper sur les dysfonctionnement :

- Identifier les points à améliorer en interne
- Mettre en place des plans d'actions
- Utiliser des outils pour vérifier l'évolution

*EXERCICES / ETUDES DE CAS*

## POUR QUI ? :

Toutes les personnes en relation avec des clients, comme les services clientèles, les services réclamations, les accueils et les standards, les services après-vente.

## PRE-REQUIS ? :

Aucun

## DELAI D'ACCES :

8 à 15 jours

## LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION :

- 2 jour(s) de formation, de mises en pratique et d'échanges, entièrement dédiés au thème
- Un consultant expert
- De nombreux exercices, cas pratiques & quiz

## MODALITES PEDAGOGIQUES MISES EN ŒUVRE :

- Apports théoriques et pratiques adaptés au secteur d'activité de l'apprenant
- Cas pratiques, qcm et exercices
- Remise d'un support pédagogique
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

## MODALITES DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par le(s) participant(s) et par le formateur
- Attestation de fin de formation (avec les objectifs, la nature et la durée de l'action, les résultats de l'évaluation)

## MODALITES D'EVALUATION & DE SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Test de positionnement en amont de la session
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Validations des acquis à chaque étape de la session, grâce à des test de connaissances
- Echange avec le formateur et retour d'expérience tout au long de la session
- Evaluation pour valider vos acquis en fin de formation

## EVALUATION DES RESULTATS ATTENDUS ET DE LA SATISFACTION :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis (début & fin de formation)
- Evaluation la progression pédagogique tout au long de l'action
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation et à 3 mois.

## MODALITES PRATIQUES :

- Dans la ville de votre choix ou dans vos locaux
- En distanciel (via Zoom, Skype, ...)
- Session accessible aux personnes en situation de handicap, locaux ERP
- Contenu sur mesure à la demande

**TARIF :** Tarif présentiel : 2400 € Durée : 2 jours / 14H

**Tarif valable pour 1 à 3 stagiaires**

**Session garantie à partir d'un seul participant**