

PROGRAMME DE FORMATION GÉRER DE MANIÈRE OPTIMALE LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Durée de la formation

7 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours à
réception des documents contractuels
signés

Rythme :

Sur mesure

Format :

À distance ou en présentiel.

Spécialité de formation :

Code 312 – Commerce / vente

Lieu de formation :

ISEAH FC Metz en inter
Dans vos locaux en intra

Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

Prérequis :

Si formation à distance, avoir un
ordinateur fonctionnel muni d'un micro,
d'une webcam et d'une connexion
internet.

Public visé :

Employé, entreprise

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins
afin d'évaluer ses compétences

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les
adaptations nécessaires aux besoins des
personnes en situation de handicap,
qu'ils soient pédagogiques, matériels ou
organisationnels (sur demande par mail
à l'adresse iseahfc@gmail.com ou au
06.88.79.31.16).

Objectifs de la formation et compétences visées :

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de s'adapter face à des clients difficiles, par une meilleure connaissance de leur propre mode de fonctionnement, par des réactions adaptées pour désamorcer les situations difficiles, par l'acquisition d'un panel riche de réponses.

- Adopter une démarche professionnelle et maîtriser les techniques de réponses à mettre en place pour faire face aux réclamations clients.
- Renforcer la qualité de la relation client dans votre quotidien et impulser cette philosophie autour de vous !
- L'art et la manière de reconquérir un client mécontent.

Modalités d'évaluation :

- Réflexions de groupe guidées par le formateur
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques et études de cas
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Support de cours formation vente additionnelle - Cross selling & up selling
- Quizz interactifs
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Evaluation des acquis en fin de formation

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :

Moyens techniques et pédagogiques :

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

Passerelles, Suite de parcours :

Développer votre relation client, développer vos capacités de vente, prévenir et gérer les conflits

Débouchés

Sans.

GÉRER DE MANIÈRE OPTIMALE LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Programme	
<ul style="list-style-type: none">Analyser les conflitsDifférencier les types de conflits et ses origines Repérer les « déclencheurs »Analyser les causes d'insatisfactionIdentifier les freins à la communicationIdentifier les enjeux de la réclamation et les différentes méthodes de traitementPasser de la prévention à la résolutionAdopter une parfaite attitude pour faire face à un client difficile.Canaliser ses émotions et savoir prendre en compte sa propre personnalité.Appréhender la problématique de l'interlocuteur.Appliquer les techniques de communication « désarmantes ».	07h00