

Traiter les réclamations clients avec succès

-Référence: **RC-17**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables.

PRÉREQUIS :

- Les fondamentaux de la communication avec les clients sont acquis.
- .

Programme

- **Avant le présentiel**
 - Un autodiagnostic.
 - Une vidéo introductive : "Les nouveaux héros".
- **Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client**
 - Comprendre l'état d'esprit et les attentes du client qui réclame.
 - La dimension émotionnelle.
 - Choisir le canal le plus adapté.
 - Mise en situation Atelier : si j'étais le client.
- **Construire et argumenter une solution satisfaisante**
 - Mener, sans le subir, l'entretien.
 - Faire baisser la tension.
 - S'entendre sur l'objectif.
 - Négocier une solution.

- Mise en situation Training : traiter une réclamation.
- **Faire la différence par ses comportements relationnels**
 - Rester maître de soi.
 - Faire face à l'agressivité ou la manipulation des clients.
 - Personnaliser la relation.
 - Mise en situation Mise en situation : oser dire.
- **Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation**
 - Analyser la réclamation.
 - Répondre avec le plan P.P.F.
 - Alléger le style.
 - Rédiger un courrier électronique.
 - Mise en situation Application sur les écrits des participants.
- **Contribuer à l'amélioration de la qualité de service**
 - Remonter les réclamations.
 - Alerter d'un dysfonctionnement.
- **Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail**
 - Un programme de renforcement et trois modules d'entraînement : "Développer son assertivité" Niveau 1, 2 et 3.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc