Gérer les réclamations / litiges clients

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Service réclamations, SAV, équipes ADV, chargés de relation clients .... il est parfois difficile de préserver la qualité de la relation client tout en pérennisant la relation. Notre formation pratique vous propose des techniques de communication adaptées et des outils directement applicables pour identifier et désamorcer les situations conflictuelles ou délicates avec certains interlocuteurs.

Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF.

Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation

Objectifs :

- Faire face à l'agressivité de son interlocuteur, dissocier les éléments émotifs des éléments factuels
- Adopter une attitude positive d'apaisement pour résoudre le différend
- Acquérir des outils concret permettant de gérer de manière constructive les réclamations et ainsi de conserver, et renforcer, la relation commerciale avec les clients

Participants :

Assistants et collaborateurs des services clients, SAV / ADV, commerciaux sédentaires
Toute personne confrontée à des situations conflictuelles au téléphone en réception et émission d'appels (délai non respecté, erreur de livraison, litige sur le prix, rupture de stocks, non-qualité, retard de paiement, réponse défavorable…)

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

1 110 €

(non assujetti à la TVA)
Accès appli Hubble intégré

2 jours

2 jours (14 heures)

Mises en situation

Accès Mobile learning

-10%

Formation en tandem avec :
Fondamentaux de la relation client : développer la qualité au service du client

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 11/04, 12/04
- 30/06, 01/07
- 12/12, 13/12

Le contenu

Rappel sur les bonnes pratiques de communication

- Se mettre à la place des clients
  - Identifier les attentes des clients et les causes de mécontentement pour en déduire les bons comportements à adopter
  - Intégrer les bons comportements pour bien communiquer
- Les techniques de communications utiles au téléphone et leur utilisation au cours des entretiens
  - Écoute active
  - Reformulation
  - Techniques de questionnements, d'implication et de proposition, d'argumentation

Analyse des réclamations rencontrées par les participants

- Identifier les causes des réclamations
- Se positionner vis-à-vis de son entreprise, du client
- Complémentarité avec les autres services de l'entreprise dans la gestion des réclamations
- Différence entre justification et explication

Simulations sur des cas récurrents rencontrés par les participants

- Les inutiles et les polluants
- Travail sur le ton et la voix

Gestion d’une situation délicate

- Identification du déclenchement : situation de base, réaction d’un des interlocuteurs, contenu de la réponse, ton utilisé …
- Comment gérer les conflits que l'on n'a pas pu éviter : prendre du recul, analyser les faits, rechercher des solutions et les annoncer de manière positive, impliquer le client, proposer, s’impliquer …
- Exercices d’application

Mises en pratique et simulations

- Structurer l'entretien téléphonique de réclamation en fonction du type d’appels gérés : accueil, prise en charge, argumentation, proposition, traitement des objections
- Traiter un mail de réclamation : travail individuel en fonction des situations rencontrées par les participants

Les + de la formation :

- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d’un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d’approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !
- A l'issue de la formation les participants auront acquis des techniques et outils directement transposables à leur contexte professionnel.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l’objet d’une analyse/correction et d’un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation en cliquant ici