

TRAITER EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS

Formation d'une journée qui vous permettra de traiter efficacement les réclamations pour optimiser votre relation client

<p>Image not found or type unknown</p>  <p>OBJECTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les différentes techniques de traitement des réclamations• Vivre les réclamations comme une réelle opportunité• Assurer la satisfaction et la fidélité des clients, usagers et administrés
<p>Image not found or type unknown</p>  <p>PUBLIC CONCERNÉ</p>	<p>Toute personne ayant à traiter des réclamations. Plus particulièrement les collaborateurs des services client, après-vente, administration des ventes, consommateurs...</p> <p>Groupe de 5 à 10 personnes maximum</p>
<p>Image not found or type unknown</p>  <p>DURÉE</p>	<p>1 jour</p>
<p>Image not found or type unknown</p>  <p>PRÉREQUIS</p>	<p>Tout collaborateur en contact avec du public</p>
<p>Image not found or type unknown</p>  <p>COÛT</p>	<p>Nous consulter</p>

Image not found or type unknown



LES PLUS DE LA FORMATION

Formation "action" : 80% de simulation ou mise en situation réelle

Image not found or type unknown



PROGRAMME

La compréhension des réclamations

- Considérer la réclamation comme une réelle opportunité de fidélisation
- Connaître les différents types de réclamation
- Comprendre l'état d'esprit et les objectifs de la personne insatisfaite
- Pratiquer l'écoute active et s'intéresser à son interlocuteur

La réponse aux réclamations

- Choisir le meilleur canal de réponse (courrier, email, téléphone...)
- Adopter le bon comportement pendant le traitement d'une réclamation
- Identifier les besoins réels de la personne
- Proposer des points d'accord et les valider avec la personne
- S'engager clairement (qui, quoi, où, comment, quand...)
- Formaliser une réponse à une réclamation

La qualité de service et la qualité de travail

- Repérer les réclamations récurrentes pour améliorer la qualité de service
- S'entraîner aux techniques de communication
- Gérer les situations difficiles

Image not found or type unknown



DES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, études de cas réels. Les nombreux jeux de rôle garantissent une assimilation rapide des différentes méthodes.

Les participants créent, à partir de leur vécu, un ensemble de réponses types adaptées à leur métier.

Image not found or type unknown



CONTACT

Formeum

Tél. 04 66 879 624

Vous souhaitez en savoir plus sur cette formation ?

N'hésitez pas à remplir le formulaire en cliquant sur "Demande de renseignements", nous nous engageons à vous répondre dans les plus brefs délais.