

Une formation très opérationnelle et qui fait la part belle aux mises en situation, pour être à l'aise en toutes circonstances face à un client réclamant. Un but : transformer la réclamation en occasion de fidéliser !

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Adopter une posture "orientée client" intégrant les enjeux de la relation client
- Accueillir, traiter et apporter une réponse pertinente à chaque réclamation client
- Elaborer des solutions "gagnant-gagnant" pour accroître la satisfaction du client tout en préservant les intérêts de l'entreprise

Type

Présentiel en INTRA
(dans vos locaux et réservée
aux salariés de votre entreprise)

Durée

2 jours (14 h)

Tarif

2 800 € HT
(pour l'ensemble du groupe)

Public	Pré-requis	Nombre de participants mini/maxi
Collaborateurs des pôles services (accueil, ADV, SAV...) Toute personne impliquée dans la relation client en entreprise	Cette formation ne nécessite pas de pré-requis	Nombre minimum : 3 Nombre maximum : 8

Programme	Modalités et délai d'accès
Comprendre les enjeux de la réclamation et du litige Définition de la réclamation et du litige client La satisfaction client, enjeu majeur pour l'entreprise Les sources de l'insatisfaction client	Audit des besoins et questionnaire de positionnement en amont de la formation Délai de mise en œuvre de la formation sur site sous 15 à 60 jours suivant la demande
Reconnaître et s'adapter aux différents profils des clients réclamants Connaître la typologie des réclamants Modes de communication et gestion des émotions Techniques de communication inter-personnelle	Moyens pédagogiques et techniques Apports théoriques et pratiques à l'aide de supports visuels : concepts, outils et méthodes Tests et auto-diagnostics Cas pratiques issus des situations clients Mises en situation et jeux de rôles Réflexions de groupe et échanges de bonnes pratiques guidés par le formateur • Support pédagogique remis aux stagiaires
Méthodologie de traitement des réclamations Accueillir le réclamant et pratiquer l'écoute active Analyser les causes profondes Négocier une solution « gagnant-gagnant » Satisfaire le client en préservant les intérêts de l'entreprise	Modalités de suivi et d'évaluation • Feuilles d'émargement par demi-journée Evaluation tout au long de la formation par des exercices pratiques et des mises en situation Evaluation en entrée et en sortie par test et QCM pour valider les compétences acquises Questionnaire de satisfaction en fin de session • Attestation remise à l'issue de la formation
Assurer le suivi et fidéliser Satisfaire pour fidéliser le client Viser l'amélioration continue du service	Accès aux personnes en situation de handicap Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité. Nous sommes en relation avec l'AGEFIPH pour vous accompagner.

Nom et profil du formateur	Contact
Le formateur, Michaël BERGERON, est expert de la relation client et de la performance commerciale. Titulaire d'un Master 2 en Marketing-Vente, il a occupé pendant plus de 15 ans des postes opérationnels et de direction en entreprise, notamment dans la distribution.	Michaël BERGERON m.bergeron@acme-formation.fr 06 84 50 34 81