

Gérer les litiges et réclamations clients

1 jour (7H)

Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 27/03/2023

400€ NET

Gérer l'insatisfaction client et transformer le pépin en pépite!

Objectifs

- Identifier les enjeux et traitement des réclamations
- Comprendre le comportement d'un client insatisfait
- Réagir efficacement face à une réclamation/ un litige
- Anticiper les litiges et les réclamations pour limiter leurs effets

Compétences visées

- Mesurer et catégoriser les réclamations pour mieux y répondre
- Désamorcer une situation difficile
- Adopter le bon positionnement pour préserver la relation client
- Anticiper les litiges et réclamations pour éviter qu'ils prennent de l'ampleur

Public

Toute personne en relation avec la clientèle

Prérequis : Aucun prérequis

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Identifier les enjeux du traitement des réclamations

Définir une réclamation : origine notion de qualité attendue et qualité perçue

Sensibiliser à l'impact de leur traitement : enjeux économiques et stratégiques pour l'entreprise modes d'accès mesure et

Gérer les litiges et réclamations clients

recensement des motifs

Mettre en place des axes d'amélioration internes et outils de suivi

Comprendre le comportement d'un client insatisfait

Connaître la typologie des réclameurs et les comportements associés

Maîtriser sa communication en face à face et au téléphone : verbal, paraverbal et non verbal

Développer sa compréhension par le questionnement et valider les attentes réelles du client

Proposer des solutions adaptées pour le client et l'entreprise

Négocier un accord et le confirmer

Savoir réagir face aux réclamations

Adopter le bon positionnement

Porter intérêt au client par la méthode « ERE » (Ecoute, Reformulation, Empathie)

S'affirmer dans la relation tout en restant courtois(e)

Savoir Gérer ses émotions


Pour les entreprises adhérentes à l'OPCOMMERCE conventionnement spécifique : nous contacter

Anticiper les litiges et les réclamations pour limiter leurs effets


Repérer les sources éventuelles de litiges et mettre en place des actions correctives en amont

Communiquer par anticipation avec le client

Dates & lieux


 16 juin 2022

 Angers

 22 juin 2023

 Angers

 21 Septembre 2023

 St Nazaire

 28 septembre 2023

Gérer les litiges et réclamations clients

Laval

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

- Autodiagnostic
- Exercices de réflexion individuelle et collective
- Exercices pratiques en binôme
- Mises en situation enregistrées puis analysées

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...).

Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.