

Gestion des réclamations et litiges clients

1 Jour, 7 Heures
Ajouté le 14/09/2022 - Modifié le 23/08/2023

400€ NET

Litiges, réclamations, comprendre les enjeux et adopter la bonne attitude, pour préserver votre relation client.



Objectifs

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, chaque participant sera en capacité de :

- gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi ;
- préserver la relation client avec une pleine conscience de ses enjeux ;
- transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune.



Compétences visées

.



Public

Toute personne en relation avec la clientèle

Prérequis : Prérequis : Aucun

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.

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

Définir une réclamation

- différencier les réclamations et les litiges ;
- citer des motifs de réclamations et les enjeux pour le client et l'entreprise ;
- analyser le comportement du client dans cette situation d'insatisfaction ;
- repérer les critères de différenciation : origines et conséquences ;
- identifier la typologie des réclamations : les réclamations objectives et subjectives ;
- trier les types de réclamants et les comportements associés ;
- expliciter les modes d'accès aux réclamations ;

Gestion des réclamations et litiges clients

- décrire les enjeux pour le client : satisfaction, fidélisation, personnalisation ;
- détailler les enjeux pour l'entreprise : économiques, qualitatifs, stratégiques ;
- différencier les notions de ressenti et d'enjeu.

Réagir aux réclamations clients ou litiges

- adopter le bon positionnement ;
- pratiquer la méthode « ECR » : Ecouter, Comprendre, Reformuler ;
- gérer la communication au téléphone ;
- utiliser la méthode des feux tricolores ;
- identifier les comportements clés ;
- oser dire non avec bienveillance ;
- favoriser le dialogue ;
- employer la méthode « E.R.E » : Ecoute, Reformulation, Empathie" ;
- développer sa compréhension par le questionnement ;
- harmoniser ses vecteurs de communication : La communication verbale, para verbale et non verbale ;
- tenir un discours approprié avec des postures adaptées ;
- tester les éléments constitutifs d'une bonne intonation : débit, intensité, voix, articulation, sourire ;
- parler dans un langage positif et convaincant ;
- évaluer les risques ;
- clarifier la situation ;
- négocier un accord ;
- connaître son champ décisionnel ;
- valider les attentes réelles du client ;
- proposer une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise ;
- valoriser les avantages de la proposition ;
- assurer le suivi de la réclamation.

Gérer son stress en face à face avec le client ou par téléphone

- développer son assertivité : expliquer et non justifier ;
- s'affirmer en respectant l'autre ;
- identifier des attitudes adéquates ;
- poser sa voix ;
- utiliser sa respiration pour rester calme ;
- transformer ses émotions en énergie positive.



Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Gestion des réclamations et litiges clients

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.

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.



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.