



2 Jours Les réclamations en relation client

dans **RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS** / Réf : RCL-RCL-01

Objectifs de la formation

- Gérer l'amélioration de son relationnel
- Rechercher des solutions acceptables pour chaque partie
- Opérer une amélioration de la qualité des services

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Différencier les types de réclamation

- Les différents motifs de réclamation
- Par téléphone
- Par écrit
- En face à face

2. Identifier l'intérêt et les objectifs du traitement des réclamations

- La réclamation (un signe d'intérêt des clients)
- Un moyen de fidéliser les clients

Jour 1 - Après midi

3. Structurer le dialogue avec le demandeur

- Mettre à profit les techniques d'écoute active (écoute, questionnement, reformulation)
- Maîtriser la communication non verbale



- Améliorer la communication verbale (formulation positive, transmettre un message simple)
- Personnaliser l'échange

Jour 2 - Matin

4. Résoudre le conflit

- S'assurer que le client comprenne bien votre solution
- Trouver une solution acceptable pour l'entreprise et pour le client
- Expliquer clairement au client les étapes de la solution
- Si c'est une réponse écrite personnaliser le courrier

Jour 2 - Après midi

5. Développer la qualité de la relation client

- Repérer les incidents fréquents
- Qui informer des dysfonctionnements
- Mettre en place des tableaux de suivi des réclamations et des suites données
- Informer le client de l'évolution de sa réclamation

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne travaillant dans le domaine de la vente

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :



