



GERER LES RECLAMATIONS OU MECONTENTEMENT DE CLIENTS

Objectifs : Maitriser et contrôler les réclamations des clients afin d'éviter de perdre des clients. Gérer efficacement les situations difficiles.

Durée :
14 heures

Public & Pré-requis :

Tout public en contact avec les clients
Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Méthode interactive.
Exercices d'application

Modalités de suivi :

Attestation de fin de Formation.
Evaluation.

Profil formateur :

2 à 3 ans d'expérience mini dans le domaine. Et professionnels en poste dans le domaine enseigné

1. Principes généraux

2. Le mécontentement

- Les comportements et les attitudes à adopter
- Pratiquer l'écoute active
- Reformuler pour vous assurer de la compréhension du problème
- Analyser l'origine et la nature du mécontentement

3. La typologie des mécontentements et les actions correctrices à mener

- Les différents cas d'insatisfaction
- Les actions à mener pour chacun des cas afin de le conserver
- Assurer le suivi de la réponse pour le client

4. Gérer des situations extrêmes

- Le client de mauvaise foi
- Le client en colère