

## Traiter les réclamations clients avec succès



RC-17 2 Jours (14 Heures)

### Description

La réclamation, quand elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation avec le client. La formation du service clients à la gestion des réclamations est cruciale pour fidéliser le client. Cette formation au traitement des réclamations apporte outils, méthodes et comportements relationnels pour gérer efficacement les réclamations, en face-à-face, par téléphone, par écrit. Pour passer du mécontentement du client à sa satisfaction... et jusqu'à l'enthousiasme du client !

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables.

#### Prérequis

Les fondamentaux de la communication avec les clients sont acquis.

### Les objectifs de la formation

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.

### Programme de la formation

Avant le présentiel

- Un autodiagnostic.
- Une vidéo introductive : "Les nouveaux héros".

#### Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client

- Comprendre l'état d'esprit et les attentes du client qui réclame.
- La dimension émotionnelle.
- Choisir le canal le plus adapté.
- Mise en situation Atelier : si j'étais le client.

#### Construire et argumenter une solution satisfaisante

- Mener, sans le subir, l'entretien.
- Faire baisser la tension.
- S'entendre sur l'objectif.
- Négocier une solution.
- Mise en situation Training : traiter une réclamation.

#### Faire la différence par ses comportements relationnels

- Rester maître de soi.
- Faire face à l'agressivité ou la manipulation des clients.
- Personnaliser la relation.
- Mise en situation Mise en situation : oser dire.

#### Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation

- Analyser la réclamation.
- Répondre avec le plan P.P.F.
- Alléger le style.
- Rédiger un courrier électronique.
- Mise en situation Application sur les écrits des participants.

#### Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

- Remonter les réclamations.
- Alerter d'un dysfonctionnement.

#### Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

- Un programme de renforcement et trois modules d'entraînement : "Développer son assertivité" Niveau 1, 2 et 3.