

MANAGEMENT

Anticiper et gérer les réclamations clients



Date de dernière mise à jour 29 mars 2021

Durée et organisation

Durée 2 jours

Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

Objectif de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- ▶ Préserver la relation client en toute circonstance
- ▶ Rechercher une solution commune et apporter une réponse face à une situation conflictuelle
- ▶ Gérer les réclamations client en gardant la maîtrise de soi

Programme

Définir un litige, une réclamation client

- ▶ Reprise des litiges et conflits vécus par les stagiaires
- ▶ Les motifs de litiges et les enjeux pour l'entreprise et le client
- ▶ Les différentes étapes du conflit
- ▶ Le comportement du client

Comprendre le conflit et les réactions possibles

Admission

Public

- ▶ Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

Pré-requis d'entrée en formation

- ▶ Toute personne de l'entreprise ayant des contacts physiques ou téléphoniques avec la clientèle.
- ▶ Maîtriser les bases de la relation interpersonnelle.

Modalités et délais d'accès

Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédant le démarrage de la formation.

Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

Coût

- ▶ Les techniques de prise de recul
- ▶ Adopter une attitude adaptée (assertivité, empathie)

Utiliser les bonnes techniques de communication

- ▶ Mettre en pratique les techniques de communication orale (para-verbales, verbales)
- ▶ Utiliser le vocabulaire positif adapté
- ▶ L'écoute active
- ▶ Le questionnement
- ▶ La reformulation
- ▶ Prendre en compte le cadre de référence du client

Apporter une réponse et trouver la solution pour gérer un litige

- ▶ Se montrer calme, empathique et gérer ses émotions
- ▶ Rassurer et mettre en confiance
- ▶ Eclaircir les faits
- ▶ Proposer des solutions efficaces et rapides
- ▶ Faire valider, assurer le suivi

Prendre confiance en soi

- ▶ Reprendre les éléments de la journée
- ▶ Etablir un plan d'action

562 salariés formés en Management en 2021 (17011 heures de formation)

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre service **Qualité**.

660 € HT

Modalités et moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

Modalités d'évaluation et d'examen

Utilisation d'une grille de compétences lors des mises en situation collectives et individuelles.

Validation

Remise d'une attestation de compétences

Contacts

Contactez votre conseiller référent inter :

- ▶ DPT 22-29 | **Nadia LE CHANU** | 02 96 58 69 86
- ▶ DPT 35-56 | **Corinne PRIGENT** | 02 96 58 07 27
- ▶ Vitré | **Katia CANTIN** | 02 99 74 11 89