

Gérer efficacement une réclamation par téléphone

DESCRIPTION :

- L'exigence de service s'impose aujourd'hui à toute entreprise, et sans une gestion organisée des réclamations le client préférera rapidement le concurrent. Ce stage propose des méthodes et outils performants pour piloter une politique dynamique de gestion des réclamations.

DURÉE : 2 Jours – 14h.

PRÉ-REQUIS : Aucun.

OBJECTIFS :

- Accueillir.
- Prendre en charge.
- Analyser rapidement et efficacement la réclamation.
- Proposer une solution et y faire adhérer.
- Rester professionnel.
- Gérer le stress dû à la situation, à la gestion des conflits

PUBLIC : Toute personne qui gère les réclamations clients en réception d'appels (téléconseiller, chargé de clientèle, service consommateurs, service contentieux, recouvrement, assistant(e) commercial(e)...).

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Gérer efficacement une réclamation par téléphone

La réclamation

- Le contexte économique et le poids de la réclamation dans la relation client.
- Les différentes typologies de réclamations : de fond, de forme, objective, subjective, agressive...

Le discours au téléphone : rappel

- Les règles du discours au téléphone : être clair, précis, rassurant, s'exprimer au présent.
- Le choix des mots, leur impact.
- La fiabilité de la réponse et de son accord.

La structure de l'entretien dans le traitement de la réclamation

- Accueillir : l'importance du premier contact/décalage entre l'image présentée au client et l'image ressentie, perçue par le client.
- Découvrir :
 - comprendre son interlocuteur et l'origine de la réclamation,
 - le rassurer,
 - poser les bonnes questions : questions ouvertes, semi-ouvertes, fermées...
- Ecouter : l'écoute objective et subjective.
- Diriger l'entretien :
 - refuser la chaîne négative,
 - être compréhensif, sans être complaisant,
 - oser dire non, sans « casser » la relation,
 - être directif, sans autoritarisme,
 - gérer les agressions verbales directes et recadrer l'entretien sans brusquer.
- Reformuler à bon escient :
 - montrer que l'on a compris sans reprendre le propos de l'interlocuteur,
 - questionner/rebondir et valider.

La réponse apportée, la vente de la solution

- Personnaliser la réponse pour chaque client.
- Argumenter.
- Vendre les solutions internes possibles/vendre le bénéfice client.
- Répondre aux objections.
- Jongler avec la logique des arguments.

Les attitudes de service

- Dégager un climat constructif, personnalisé et mettre en confiance.
- Montrer sa disponibilité, son adhésion.
- Gérer le stress, l'agressivité ou l'insatisfaction du client.