

## Traiter les réclamations avec succès et en tirer parti

### 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 combine le travail en groupe et le
- e-learning à l'issue du stage pour ancrer les acquis dans la durée et approfondir en fonction de besoins personnels.

**DURÉE :** 2 Jours - 14h.

**PRÉ-REQUIS :** Les fondamentaux de la communication avec les clients sont acquis.

### OBJECTIFS :

- Développer son empathie en comprenant le processus émotionnel de la réclamation.
- Acquérir une méthode pour conduire l'entretien téléphonique de réclamation.

### 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...).

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

**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 APORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



# Traiter les réclamations avec succès et en tirer parti

### **Faire de chaque réclamation l'opportunité de fidéliser le client**

- La réclamation : un "moment de vérité" pour la relation client.
- De la colère... à la gratitude du client : manager le processus émotionnel de la réclamation.
- Choisir le meilleur canal pour traiter la réclamation.

### **Traiter la réclamation avec les comportements relationnels qui marquent favorablement le client**

- Repérer ses comportements inefficaces.
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité.
- Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client.
- Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation.

### **Construire et argumenter une solution satisfaisante pour le client qui réclame**

- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : écoute, questionnement et reformulation.
- Trouver la base commune pour sortir de la situation : intention partagée, points d'accord...
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise.

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

- Maîtriser la réponse aux réclamations avec le plan P.P.F.
- Personnaliser chaque réponse à partir des principes clés de l'écrit.
- Diagnostiquer ses courriers et trouver les pistes pour en optimiser l'efficacité.

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

- Identifier les correspondants internes auprès de qui :
  - remonter les réclamations les plus fréquentes ;
  - alerter d'un dysfonctionnement dans un processus.