

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 :

- Discerner les enjeux de la situation de réclamation.
- Développer son empathie en comprenant le processus émotionnel de la réclamation.
- Renforcer son assurance et sa maîtrise de soi.
- Acquérir une méthode pour conduire l'entretien téléphonique de réclamation.
- Maîtriser les techniques de communication.
- Négocier une solution satisfaisante pour les deux parties.
- Répondre par écrit à la réclamation.
- Contribuer à la réduction des motifs de réclamation

PUBLIC :

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

METHODES PEDAGOGIQUES

- 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.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE 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.