

CONTACT

04 99 43 00 60

formation.cdvolutif@gmail.com

www.cdformation.com

* OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Véhiculer une image positive de l'entreprise en adaptant son comportement selon les situations difficiles
- Être capable de reconquérir la confiance du client en sauvegardant de bonnes relations

* PROGRAMME

I Les enjeux d'une bonne gestion des réclamations

- #### II Manifester sa prise en compte
- Les points clés et les stratégies de la communication verbale
 - L'écoute active
 - La synchronisation
 - La reformulation
 - les différents états du moi

III Réagir en traitant la réclamation au plus vite

- Les techniques de questionnement
- L'analyse

IV Créer le contact approprié

- Réponse à adapter (officielle ou informelle, rapide ou non...)
- Employer le vocabulaire adapté selon le profil

V Admettre les sentiments du client

- Faire preuve d'empathie
- Evoquer ses sentiments légitimes du client

VI Expliciter

- Accorder le bénéfice du doute
- Agir avec tact et diplomatie
- Demander la participation du client
- Travailler avec lui sur la problématique
- L'informer de chaque stade et apporter la juste information à chaque étape
- Faire le bilan : Satisfaction client et prise en compte de la réclamation
- Prévoir une compensation (Avoir, prestation complémentaire...)
- Rebâtir un partenariat et regagner la confiance du client
- Evaluation des acquis, analyse de sa pratique professionnelle
- plans d'actions

* STAGES Inter-Entreprises

Budget :

A définir selon le nb d'heure

Durée : entre 14h et 21h

* Dates et Lieux

Centre d'Agde

A définir

Centre de Béziers

A définir

* Hors Stages

- Programme du mesure
- Budget par personne
- Coût selon le nb de personnes



PUBLIC

Toute personne ayant contact avec la clientèle

NIVEAU REQUIS

Aucun

METHODE PEDAGOGIQUE

Pédagogie active et participative
Alternance d'apports théoriques et pratiques

CD Formation

166 rue Maurice Béjart - Parc Club de la Devèze - 34500 Béziers - 09.52.47.61.56

3 Impasse de Cordoue - Puits de So - 34300 Agde - 04.99.43.00.60

Déclaration d'activité sous le n° 91 34 07452 34 | Siret n° 521 087 312 00026