

Programme

Gestions des relations & des réclamations clients

Objectifs

- Savoir défendre et valoriser l'image de marque de l'entreprise malgré une insatisfaction
- Comprendre son client et lui apporter une solution acceptable par les 2 parties
 - Maîtriser sa communication
- Réussir à gérer les situations conflictuelles avec sérénité et confiance
- Appréhender l'aspect contextuel et émotionnel comme une composante clé de mon métier et de mon action
 - Intégrer dans mes pratiques opérationnelles une méthode de prise en charge et de traitement de l'insatisfaction client
- Adopter les principaux réflexes facilitateurs de réussite au quotidien

Prérequis

- Aucun pré-requis

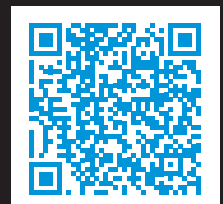
Public

Managers en poste, à en devenir ou opérationnels

Durée
14h



Scannez le QR Code
ou cliquez dessus
pour demander
un devis





Animation

Classe virtuelle – parcours collectif en inter-entreprises : session de 2 journées complètes consécutives ou non consécutives (ou 4 demi-journées) OU
Session présentielle à la demande

Gestion des relations & des réclamations clients

Méthodes pédagogiques

Exposés théoriques / travaux de recherches en sous-groupe & en individuel avec restitutions, débats & témoignages, partages d'expériences, ateliers de simulation

Moyens pédagogiques

- Un réseau Internet de qualité
- Un PC ou tablette pour avoir accès à toutes les fonctionnalités nécessaires
- Vidéos de micro-learning en complément
- Formateur expert, animateur de la formation

Programme de formation

Phase introductive

- Accueil
- Icebreaker : présentation croisée des différents participants

Les enjeux de la maîtrise d'une situation conflictuelle 2h

- Fidéliser le client malgré une situation délicate
- Comprendre les mécanismes ayant entraîné ce conflit

Identifier les différentes situations conflictuelles 3h

- Leurs sources
- Les profils clients
- Les demandes

Désamorcer l'agressivité par un comportement facilitateur 3h

- Savoir écouter le client
- Poser les questions factuelles
- Pratiquer la reformulation
- Utiliser le langage positif
- Proposer une solution et la faire accepter

Les techniques permettant de gérer les conflits 2h

- Identifier ses réactions pour mieux maîtriser ses émotions
- Développer son assertivité
- Faire preuve d'empathie pour gérer l'émotion
- Prendre du recul

Savoir négocier 3h

- Ce qu'il faut éviter
- Ce qu'il faut privilégier
- Se placer dans une logique gagnant/gagnant

Surmonter ses sources de stress 3h

- Identifier les causes
- Comprendre leur impact sur notre organisme et notre mental
- Pratiquer les techniques faciles pour décompresser

Conclusion de session

Modalités de suivi et de validation

Suivi

Chaque participant signera une feuille d'émargement, également signée par le formateur.

Évaluation

Évaluation individuelle des compétences sera proposée à l'apprenant à la fin de la formation, sous forme de bilan de chaque stagiaire

Validation

Une attestation de formation individuelle sera établie pour chaque participant à l'issue de la formation.

Information complémentaires

Tarif : disponible à la demande auprès du centre de formation

Lieu : en centre de formation ou en entreprise

Accès personnes en situation de handicap :

centres accessibles selon normes ERP – étude du projet de formation réalisée pour toute demande (d.baudoux@abskill.com)

abskill
Révélateur de votre talent

Responsable pédagogique

Fanny OLIVEIRA DOS SANTOS

