

13 - 34

GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LES LITIGES CLIENTS

PUBLIC

Vendeur interne, personnel administratif...

PRÉREQUIS

Posséder une expérience de la relation client

DURÉE

2 jours / 14 heures

NIVEAU spécialisation 2

Approfondissement
Acquisition d'une maîtrise

OBJECTIFS

SAVOIR-FAIRE commercial

- » Maîtriser les étapes du traitement d'une situation conflictuelle avec un client, en face à face et au téléphone
- » Adopter un mode de communication qui désamorce l'agressivité de son interlocuteur
- » Aborder les réclamations de façon constructive et efficace
- » Transformer une relation conflictuelle en une opportunité de fidélisation

SAVOIR commercial

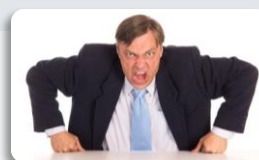
- Connaître les mécanismes et les enjeux d'une situation conflictuelle
- Identifier les étapes et les point clés de la gestion d'une réclamation ou d'un litige
- S'approprier les règles de communication, les méthodes et les outils qui permettent de gérer avec efficacité un conflit client

PROGRAMME

Donne les savoir-faire du traitement des situations relationnelles délicates

LE CONTEXTE

- Les origines : litige produit, dépassement d'encours, difficulté de paiement ...
- Les mécanismes : les motivations réelles ou cachées
les comportements agressifs ou manipulateurs
- Les enjeux : les menaces et les opportunités pour l'entreprise



LES ÉTAPES DE LA GESTION D'UN CONFLIT CLIENT

- L'accueil : son aspect stratégique, les règles essentielles à respecter
l'importance de l'écoute active et empathique
- La découverte de la réclamation : les techniques et les comportements appropriés :
écouter, questionner, reformuler, valider
- L'étude du litige : les recherches pour évaluer le bien-fondé du litige
- La proposition d'une solution : la proposition d'un compromis gagnant/gagnant
- Le traitement des objections : le traitement des freins qui nuisent à l'aboutissement d'un accord
- La conclusion : la sortie positive du conflit
- Le suivi et respect des engagements : la transmissions des infos relatives au règlement du litige
le respect des engagements pris



LES RÈGLES DE COMMUNICATION À RESPECTER

- Les bonnes formulations : le langage positif, le bon vocabulaire
les expressions à bannir
- Les attitudes appropriées : la voix, le sourire, l'écoute, la valorisation, la directivité
la transformation d'une agression verbale en critique constructive
le recadrage d'un client, avec tact et respect
- La gestion des émotions : Identifier ses émotions négatives et ses comportements refuges
appliquer les techniques et les attitudes qui permettent de garder la maîtrise de l'entretien

Outils
Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »