

13 - 34

GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LES LITIGES CLIENTS

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 2
Vendeur interne, personnel administratif...	Posséder une expérience de la relation client	2 jours / 14 heures	Approfondissement Acquisition d'une maîtrise



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 : <i>écouter, questionner, reformuler, valider</i>
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 transmission 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 »
--------	----------	---