RELATION CLIENT

FICHE PROGRAMMATION

GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS ET LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS

Public

Commerçant(e) - Vendeur(se),Responsable commercial(e)

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux et les objectifs de la gestion des réclamations.
- Qualifier et traiter une réclamation.
- Appliquer les étapes de la gestion de la réclamation client.
- Reconnaitre et gérer les clients difficiles.

Contenu

Identifier les enjeux et les objectifs de la gestion des réclamations
Favoriser la satisfaction des clients et renforcer la fidélité
Améliorer la qualité d'un service ou d'un produit
Préserver et valoriser l'image de marque de l'entreprise

Qualifier et traiter une réclamation avec la technique des 5S
Type de la réclamation : caractéristiques et enjeux
Origine du problème, les causes de l'insatisfaction du client
Situation désirée
Ressources et solutions pour traiter la réclamation, et leurs effets
Solution concrète

Appliquer les étapes de la gestion de la réclamation client
Comprendre le rôle des émotions sur les comportements
Rester maître de soi pour gérer la situation

Communiquer pour coopérer
Définir les principes de base de la communication
Le langage verbal et le langage non verbal
Discerner les besoins non satisfaits du client par l'écoute active
Utiliser le questionnement, la reformulation et le feedback pour comprendre le client
Communiquer avec respect et bienveillance pour coopérer
Jeux de rôles et mises en situation

Reconnaitre et gérer les clients difficiles avec la méthode DISC
Discerner les différentes personnalités
S'adapter à la typologie du client
Adopter un comportement relationnel constructif et professionnel