

Gérer les réclamations et prévenir les conflits clients

M2225

2 jours / prix sur devis

Date et lieu sur demande

Responsable du stage : **Franck PRUNUS**
Contact : 01 42 33 89 02 - franck.prunus@semae.fr

► OBJECTIFS

- › Savoir gérer efficacement une réclamation client tout en préservant la relation
- › Savoir prévenir et gérer les conflits en maintenant la relation client

► PUBLIC CONCERNÉ

- › Tout collaborateur en relation avec les clients et ayant à gérer des réclamations clients

► PRÉREQUIS

- › Aucun

► PROGRAMME

- › **Mon rôle, ma valeur ajoutée dans la gestion de la réclamation ou du litige**
- › **Les étapes du cycle de la relation client**
 - La méthode des 6C
- › **Maîtriser le questionnement**
 - Les différents types de questionnement pour bien comprendre la réclamation
 - Mises en pratiques
- › **Bien communiquer tout au long du processus de traitement de la réclamation**
 - Développer mon écoute active
 - La reformulation pour garantir ma bonne compréhension de la réclamation
 - La gestion de la réclamation dans le temps et comment gérer son temps de traitement
 - Appréhender la notion d'assertivité
 - La réponse à l'objection
 - Le CRAC
- › **Argumenter et convaincre**
 - Savoir dire NON
 - Réclamer / critiquer
 - Traiter une réclamation avec la méthode du PERC
 - Le refus en 5 étapes
 - Manier le DESC pour garantir une gestion factuelle de la réclamation
- › **La reprise de la relation post conflit**

► MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- › Apports théoriques et méthodologiques (20 %)
- › Mises en situation (80 %)
- › Travaux de réflexion en sous-groupes
- › Echanges et partages de bonnes pratiques

► ÉVALUATION ET SUIVI

- › Questionnaire de satisfaction, auto-évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques, attestation de formation

LES + DE LA FORMATION

- Une approche pratico-pratique efficace
- Des méthodes faciles à mettre en œuvre
- **80 % de mises en situation pour s'approprier les méthodes**
- Un formateur expert en relation client et gestion des réclamations