



COMMERCIAL

La gestion des réclamations

Objectifs: Développer ses compétences relationnelles pour gérer efficacement les réclamations. Transformer les situations difficiles en actions positives pour le Client et l'Entreprise.	<u>Personnes concernées :</u> Toute personne en contact direct avec la Clientèle et étant amenée à répondre aux réclamations.
PROGRAMME	
A – Les aspects positifs des réclamations <ul style="list-style-type: none">+ définir la réclamation+ comprendre le Client insatisfait+ savoir clarifier la réclamation	Pré requis : aucun
B – Les différentes attitudes face aux réclamations	PEDAGOGIE
C – Les stratégies de traitement d'une réclamation <ul style="list-style-type: none">+ s'entraîner aux techniques favorisant le dialogue+ écoute active, questionnement, reformulation...+ structurer le traitement de la réclamation	Le Formateur Consultant-formateur confirmé ayant une longue expérience en formation de personnels d'accueil
D – Transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration <ul style="list-style-type: none">+ développer une attitude centrée vers le Client+ adopter un langage positif+ proposer des solutions et conclure+ savoir dire non avec courtoisie	Moyens et pédagogie Mise en place d'une pédagogie interactive exigeant la participation de chacun. L'ensemble de la formation s'effectue en équipe. Les études de cas et mises en situation sont issues des vécus professionnels.
E – Développer l'esprit "Qualité" <ul style="list-style-type: none">+ centraliser, identifier les incidents fréquents+ comment et à qui transmettre l'ensemble de ces informations+ mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations	Les exercices et jeux de rôles sont basés sur des situations concrètes issues des vécus professionnels
	Intra entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.
	Tarif Inter entreprise par personne
	2 jours
	1 150 €
	Réf : CO060

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98

Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com