



Savoir gérer les réclamations des clients

Objectifs : Entraîner les participants à l'écoute et à l'acceptation des clients mécontents. Leur donner des techniques d'analyse et de résolution des problèmes. Leur apprendre à négocier des solutions acceptables pour le client et l'entreprise. Renforcer ainsi la relation clientèle.	
PROGRAMME	
1. Régler les problèmes du client	
 <u>La gestion au quotidien : les temps calmes</u> ❖ Connaître le client et identifier ses besoins exprimés ou non ❖ Lui donner satisfaction en anticipant ses demandes - le fidéliser  <u>Les problèmes courants : les perturbations</u> ❖ Origine des problèmes : le client, l'environnement, l'entreprise... ❖ Analyse des causes et conséquences - recherche de solutions appropriées.  <u>Gérer les réclamations : les temps d'orage</u> ❖ Accepter le mécontentement et les réclamations des clients ❖ Ecouter, se montrer accueillant et laisser le client s'exprimer ❖ Analyser les faits et leurs conséquences, réparer et compenser les préjudices ❖ Conforter la relation et renforcer les liens de coopération ❖ Prendre de la distance, rester objectif et maîtriser son stress	
2. Traiter le client en partenaire	
 <u>Développer le réflexe commercial</u> ❖ Connaître le client et être attentif à ses souhaits et ses besoins latents ❖ Proposer des produits et des services ciblés et adaptés, c'est rendre service au client ❖ Savoir argumenter et raisonner en se mettant à la place du client  <u>Anticiper les besoins du client</u> ❖ Instaurer une relation de confiance : conditions et stratégie à moyen et à long terme ❖ Etre à l'écoute des événements de la vie du client et des changements et évolutions de son activité ❖ Etre présent à la naissance des projets, se faire reconnaître et admettre comme conseiller et expert ❖ Assurer le suivi : le partenariat se construit dans la durée et nécessite un travail d'équipe	
3. S'organiser pour fidéliser le client	
❖ Choisir des objectifs d'amélioration et établir un plan d'action concerté ❖ Définir des critères de réussite, évaluer les résultats et mesurer le degré de satisfaction des clients ❖ Progresser dans la qualité du service de façon continue et organisée ❖ Répondre aux exigences croissantes du client par un professionnalisme affirmé	
Personnes concernées Commerciaux Personnels d'accueil Secrétaires et gestionnaires Agents des SAV et des centres d'appel Pré requis : aucun	
PEDAGOGIE	
Formateur : spécialiste de la communication d'entreprise et de la relation clientèle.	
Méthodes pédagogiques : Le stage est construit autour de cas réels pour confronter les stagiaires à des situations concrètes et les entraîner à répondre sans stress aux questions des clients. Les méthodes utilisées seront actives, alternant les travaux de groupes, les apports théoriques et les exercices pratiques. Nombreuses mises en situation avec enregistrement au magnétoscope et restitution pédagogique.	
<u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.	
<u>Inter entreprises</u> Tarif par personne	
2 jours	
1 150 €	
Réf : SE011	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France

Formation *Savoir gérer les réclamations des clients*

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

Toutes les formations Secrétariat de notre organisme de formation sur www.proformalys.com