

Programme complet

1) L'analyse d'un service de qualité

- Donner du sens au mot Qualité dans votre entreprise ;
- Situer ses missions dans le cadre d'un service de qualité ;
- Développer l'esprit "Client" et identifier le service attendu par les différentes catégories de clientèle.

2) Les enjeux de la bonne gestion des réclamations

- Savoir reconnaître les différents types de réclamations et les différents types de réclamants ;
- Connaître les principales plaintes ;
- Savoir analyser les plaintes ;
- Etre conscient de sa E-réputation ;
- Comprendre l'importance de stimuler les réclamations.

3) Les techniques de gestion des plaintes

- Communiquer, c'est-à-dire être en écoute active ;
- Faire preuve d'empathie face à chaque situation ;
- Agir, c'est-à-dire être capable de trouver des solutions aux plaintes les plus courantes ;
- Suivre la résolution du problème ;
- Savoir corriger ou informer ses supérieurs.

4) Jeux de rôle

- Mises en situation en groupe avec des scénarios imposés.

Objectifs pédagogiques

- Valoriser l'image de marque de votre entreprise;
- Développer des comportements professionnels adaptés à votre clientèle ;
- Maîtriser les techniques relationnelles et faire face aux situations délicates.

Public concerné

Cette formation est accessible : aux commerciaux, assistantes commerciales, SAV, administratifs et tous collaborateurs souhaitant faire face à des situations tendues de relation clientèle.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire

Durée

14h00

Moyens Pédagogiques

- des mises en situation, pour faire "tester de l'intérieur" les différentes situations qui contribuent à générer un impact négatif sur le client
- des trainings ciblés sur les cas pratiques remontés par les participants
- des jeux de communication pour acquérir les bons réflexes comportementaux
- un plan d'actions individuel, fil rouge pour chacun des participants, tout au long de la formation

Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

Mode de validation de la formation

Attestation de formation.