Gestion des réclamations

contact@antara.fr
06.24.89.08.29

Objectifs

Développer les compétences relationnelles et commerciales pour gérer au mieux les réclamations.

Traiter les réclamation en valorisant l'image de l'entreprise : transformer les situations difficiles en actions positives pour le client et l'entreprise.

Public

Toute personne de l'entreprise en relation téléphonique ou physique avec les clients. Assistantes, secrétaires, attachés de direction, commerciaux, service après-vente et services relation clientèle

Pré requis

Aucun

Durée

2 jours

Programme

Vision juste et positive de la réclamation

Définition
Comprendre et être en phase avec le client insatisfait
Prendre en considération la réclamation
Noter les faits et points primordiaux

Diagnostic de la réclamation et enjeux

Identifier le besoin réel et les attentes du client
Répertorier les informations pour déterminer les causes
Distinguer les différentes formes de la réclamation
Évaluer les conséquences de la réclamation
Détecter des points d'accord avec le client
Choisir le canal pour traiter la réclamation : oral ou écrit

Réflexes indispensables pour traiter la réclamation

Repérer ses comportements et attitudes inefficaces
Travailler sa communication - Avoir confiance en soi
Savoir être attentif et pratiquer l'écoute active
Reconnaître le droit à la réclamation

Principes d'argumentation et de négociation

Donner une image responsable et faire face aux situations délicates
Favoriser le dialogue, questionnement, reformulation
Être proactif en terme de propositions - Savoir conclure un entretien
Proposer une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise

Traitement de la réclamation par écrit

Analyser la lettre du client
Maîtriser le style et la structure de la lettre réponse
Savoir rédiger la lettre réponse avec ses spécificités

Bilan complet sur les réclamations

Spécificité de la réclamation par téléphone

Utiliser les techniques de recadrage
Repositionnement gagnant gagnant
Orienter un appel vers le bon interlocuteur

Antara Formation
25-29 rue de Saurupt
54000 Nancy

Méthodes pédagogiques

Nombreux exercices pratiques sur des faits quotidiens rencontrés par les participants filmés et analysés collectivement. Chacun travaille à partir de ses points faibles et, au travers d'outils et de techniques, progresse et gagne en performance.