

TRAITER LES RECLAMATIONS

Dates : entrées et sorties permanentes (Session garantie à partir d'1 stagiaire)

1 jour (8 heures)

Lieu : Bordeaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET EVALUABLES

Gagner en efficacité dans le traitement des réclamations.
Réussir le traitement ajusté pour chaque réclamation.
Rétablir la confiance et la satisfaction des clients mécontents tout en préservant sa sérénité.

Public

Toute personne amenée à traiter des réclamations clients

Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Prix inter : 400,00 € HT (480.00€ TTC)

A distance : 400,00 € HT (480.00€ TTC)

Prix intra : nous consulter

Financement : nous consulter

PROGRAMME

Quels sont les enjeux de la réclamation client ?

Les attentes des clients et la position de l'entreprise.

Outil : la grille d'analyse des réponses.

Atelier : échange d'expériences.

Comment convertir le traitement de la réclamation en avantage ?

Les attentes du client réclamant.

Outils : décrypter la réclamation.

Méthode : analyse de la réclamation et de l'état d'esprit du client.

Atelier en sous-groupes : illustrer les besoins du client

Comment la qualité de la relation peut-elle contribuer à redonner confiance au client mécontent ?

L'écoute comme outil d'apaisement et

de construction du dialogue.

Méthode pour se protéger des agressions. Atelier sur la réactivité souhaitée par les clients et l'entreprise.

Quelles sont les particularités du traitement des réclamations par téléphone ?

Les caractéristiques de la voix et les moyens de la maîtriser.

Les clés de la gestion des cas difficiles.

Exercices pratiques à partir de cas réels.

MODALITES DE LA FORMATION

MODALITES D'ACCUEIL ET MOYENS TECHNIQUES

- ✓ RDV préalable pour définir les besoins, le planning et les modalités de formation
- ✓ Délai d'accès : 15 jours en moyenne avant le début de formation; inscription au plus tôt 6 mois avant le démarrage au plus tard 3 jours avant le début d'une formation confirmée.

MODALITES D'ACCUEIL ET MOYENS TECHNIQUES

- ✓ Formation en présentiel ([consulter le livret d'accueil](#))
- ✓ Formation à distance ([consulter](#))
- ✓ = # participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), Yosadi peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap (Référente : Ingrid Wolff Email : ingrid.wolff@yosadi.com)

MODALITES PEDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un(e) formateur (trice) expert de la thématique et une équipe pédagogique en support pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs : études de cas, cas pratiques, mises en situation

Ressources pédagogiques :

Un support de formation est remis en fin de formation au stagiaire

MODALITES D'EVALUATION

Évaluation des connaissances : quiz

Validation des acquis : corrigés des études de cas et cas pratiques, debriefing individuel des mises en situation

Vérification du transfert opérationnel des acquis –questionnaire à J+3 mois