

Durée :

2 jours (14 h.)

Les participants et leur pré-requis :

Commerciaux, assistantes commerciales, personnel des services litige, SAV.

Notre intervenant :

Consultant formateur en techniques commerciales

L'organisation :

Lieu : A déterminer Occitanie

Dates : A déterminer

Horaires : 08h30 17h00

Coût par participant :

**670 € HT
(804 € TTC)**

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

- Acquérir et pratiquer une communication positive face à la réclamation d'un client interne ou externe, justifiée ou non,
- Sauvegarder l'image de marque et l'intérêt de l'entreprise ou du service, en établissant un climat de confiance.

NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:

Repose sur une approche pragmatique, conciliant des apports théoriques, des outils et des mises en situation.

Un support mémoire des points clés est remis à chaque participant.

Evaluation qualitative en fin de formation et remise d'une attestation de stage.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

LE CONTENU DE LA FORMATION :

■ **Aux sources de la réclamation**

- Identification de la réclamation : la prendre en compte et la comprendre
- Typologie de client (internes et externes) et leurs attentes : les personnalités difficiles.

■ **Une communication positive**

- Pratiquer une écoute active pour bien comprendre
- Garder une attitude assertive
- Les pièges à éviter face à une personne agressive
- Gérer ses émotions et son stress.

■ **Décoder le motif réel de la réclamation**

- Une réclamation peut en cacher une autre
- Réclamation justifiée ou pas ?

■ **Gérer les situations difficiles**

- Désamorcer la bombe à retardement qu'est la réclamation
- Savoir annoncer une mauvaise nouvelle (retard livraison, rupture de stock, erreur de commande, augmentation de tarif, etc)
- Gérer le conflit quand il est inévitable

■ **Le traitement de la réclamation**

- Une proposition de solution Gagnant/Gagnant à valoriser
- Connaître le niveau décisionnel : qui peut engager quoi ?

■ **Prévenir les réclamations**

- Comment les éviter ?

■ **La remontée d'information et la structuration : quels outils ?**