

Les outils d'une bonne gestion des plaintes et conflits avec le client

Gérer ses émotions, désamorcer le conflit avec le client, trouver une issue positive

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Nice, Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Antibes, Cannes, région PACA, Toulon, Aix en Provence, Marseille)

Public : Tout public confronté au public et à la clientèle

Objectifs

Cette formation professionnelle permet de :

- Etablir une communication constructive dans une situation difficile : plainte, réclamation, litige client
- Reconnaître les sujets de différends
- Reformuler les éléments de désagrément formulés par le client
- Déterminer le comportement à adopter pour répondre
- Utiliser les méthodes de communication et les outils internes en vue d'une résolution

Il est parfois difficile de garder son calme et de ne pas être déstabilisé lors d'une plainte, d'un litige, d'une réclamation client. Cette formation vous donne les outils pour y parvenir. Vous apprenez à désamorcer le conflit, à gérer vos propres émotions et celles du client dans de telles situations délicates, à adopter un comportement adapté à la personnalité de votre interlocuteur, à trouver une issue positive à sa réclamation et à faire en sorte que votre client mécontent ait le sentiment d'avoir été entendu, considéré, compris, considéré. La satisfaction et la fidélisation de la clientèle sont au coeur de ce module de formation.

Cette formation commerciale relation-client s'adresse aux salariés, demandeurs d'emploi, chefs d'entreprise et se déroule sur Nice en inter-entreprises. Nous pouvons animer cette formation en intra-entreprise sur Monaco, Nice, Carros, Sophia-Antipolis, Cannes (06), ainsi qu'à Toulon (83), Marseille et Aix en Provence (13).

Programme

? La notion de service

- o Tout va bien quand tout va bien !
- o 11 idées reçues pour ne pas traiter une réclamation
- o La plainte : un problème ou une opportunité ?
- o Coupable ou responsable ?

? La réclamation et son réclamant

- o Qu'est-ce qu'une réclamation ?
- o Différents types de réclamations
- o Différents types de réclamants et ses modes d'expression

? Réduire la tension pour augmenter l'attention

- o Écoute active
- o Assertivité (test sur l'assertivité, définition, mise en pratique)
- o Analyse transactionnelle
- o Reformulation

? Gérer les émotions (des 2 parties)

- o Les quatre émotions de bases et leurs modes d'expression
- o L'utilité et le sens des émotions
- o Techniques et mise en situation

? Le client a toujours raison ?

- o C'est une question de point de vue?
- o Les mécontentements légitimes
- o Les mécontentements illégitimes