Traiter les réclamations à l'oral ou à l'écrit et fidéliser ses clients

Contexte

Qui ne connaît pas l'adage : Le client est roi. Les clients sont de plus en plus exigeants, c'est un fait.

Votre organisation fait face aux réclamations de ses clients et vous avez l'impression de ne pas réussir à vous en sortir ?

La réclamation est pourtant un moment clé qui peut vous permettre de fidéliser les plus mécontents. Cela permet également de forger l'expérience client. Quand elle est bien traitée, elle devient une réelle opportunité.
Que ce soit en face-à-face, par téléphone, par écrit, la formation du service client à la gestion des réclamations est cruciale pour fidéliser le client.

Cette formation au traitement des réclamations apporte les méthodes et postures pour passer du mécontentement client à la satisfaction, voire à l'enthousiasme.

A travers son expérience professionnelle d'assistante dans un service SAV de commerce à distance, Virginie HAYE a su convaincre ses interlocuteurs. Pendant cette formation, elle vous livrera le secret de sa réussite.

Objectif et finalités de la formation

L'objectif de cette formation : Saisir les réclamations, les traiter pour mieux fidéliser les clients.

Les finalités de cette formation pour les gérants et les salariés sont de :

- Identifier les problématiques et mettre en place une stratégie
- Apporter une réponse écrite, en face à face ou par téléphone de manière constructive
- Gagner en crédibilité
- Fidéliser les clients

La finalité de cette formation pour les entreprises :

- Gagner en pertinence
- Optimiser le traitement des réclamations pour limiter la perte de temps
- Avoir des salariés plus sereins

Durée : 14 heures	Traiter les réclamations à l'oral et à l'écrit et fidéliser ses clients. Comprendre les réclamations clients : • Qui sont les réclamants : leur personnalité et leurs besoins ? • Remonter les réclamations / alerter d'un dysfonctionnement. Traiter les réclamations à l'oral : • Comprendre les attentes du client réclamant • De la relation réactionnelle à la relation relationnelle • Le rôle des émotions • Adapter sa posture en fonction de son interlocuteur et du canal (téléphone ou face à face) • Gérer l'agressivité grâce à la CNV et à la gestion du stress • Mener l'entretien sans le subir • Négocier une solution et s'assurer de la satisfaction apportée • Savoir dire non. Traiter les réclamations par écrit : • Définir son objectif • Adapter sa réponse écrite à son interlocuteur • Gagner en crédibilité avec des arguments solides • Rendre son style plus attractif • Finaliser sa communication en vérifiant la pertinence dans son ensemble • Quid des formules de politesse ? • Structurer sa réponse par mail
Public • Toute personne amenée à traiter des réclamations orales (en face à face ou au téléphone) ou écrite.	
Prérequis • Savoir lire, écrire et compter • Connaître Excel et ses fonctions de bases • Posséder les règles de bases en orthographe et grammaire.	
Objectifs opérationnels • Identifier les problématiques et les analyser • Apporter une réponse constructive et rassurante aux clients. • Améliorer la performance de ses réponses	
Méthodes mobilisées • Méthode active • Ludopédagogie / Jeux de rôle • Test / QCM	
Evaluations • Exercices tout au long de la formation • QCM • Questionnaire de satisfaction	
Intervenant • Formateur en communication et expérimenté dans le traitement des réclamations	
Formation en présentiel : • Dans vos locaux • Locaux situés à Evreux (CCI ou CAPEB)	
Délai d'accès • 1 mois	
Prix : Contacter notre service commercial	
Nombre de participants • Entre 3 et 8 personnes	