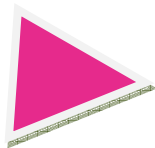




Meras-Network est certifié ICPF & PSI (qualification figurant sur la liste CNEFOP) et enregistré au Datadock.



Programme « Traiter la réclamation avec succès »

2 jours – 14 heures

Inter et Pack Intra – 8 participants maximum

POUR QUI ?

Toute personne de l'entreprise ayant à traiter des réclamations internes et externes

PRE REQUIS : aucun

NOS +

Entraînement intensifs sur les situations d'entreprise et les cas des participants.

> OBJECTIF :

- Gérer efficacement le traitement des réclamations, au téléphone, en face-à-face et par écrit
- Développer ses capacités relationnelles et commerciales pour consolider la relation avec le client et le fidéliser
- Faire la différence en toutes circonstances par ses comportements relationnels et professionnels
- Transformer un conflit en une recherche de solutions

> PROGRAMME

- Comprendre les attentes de son client et l'état d'esprit dans lequel il se trouve
- Prendre conscience de la dimension émotionnelle de la réclamation
- Apprendre à sécuriser le client par la maîtrise de soi
- Écouter activement et en conscience son client
- Savoir reformuler, proposer une réponse et la faire accepter
- Construire positivement, négocier et argumenter pour une solution win/win
- Repérer les comportements inefficaces de la communication
- Décrypter les mécanismes de défense (*comportement refuge*), prendre du recul et utiliser une communication positive, constructive et professionnelle
- S'approprier les techniques pour retrouver le contrôle de soi
- Se synchroniser avec son client
- Personnaliser sa relation et oser dire
- Prendre des engagements concrets (who's what ?)
- Donner une image responsable de soi et de l'entreprise
- Optimiser la qualité de ses réponses à l'écrit (courriers, mails)
- Choisir les mots justes, les phrases positives, le style adapté
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en alertant des dysfonctionnements
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

> **VALIDATION DE LA FORMATION :** Remise d'une attestation de formation

> **MATERIEL PEDAGOGIQUE :** alternance de théorie & de mise en pratique (*jeux de rôle sur le vécu des participants, vidéo-projection*)

> **ANIMATEURS :** Experts en Communication et Relation Client