



Mieux gérer les réclamations client

LE CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

La mission de l'Entreprise (La Satisfaction des Clients)
 Les attentes du client (Le triangle de la Qualité)
 Les cinq composantes de la Qualité de Service
 Les Causes-Conséquences et Enjeux de la « Réclamation Client »

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DE « RÉCLAMATIONS CLIENTS »

Distinguer la situation, la personne et son comportement
 Observer et écouter pour engager la désescalade
 Déceler les facteurs objectifs et subjectifs d'insatisfaction
 Distinguer « Réclamation & Objection »
 Rétablir le lien de personne à personne : Empathie - Excuses
 Maîtriser ses émotions face à la critique du client
 Contrôler son attitude : faire face à la situation avec assertivité
 Rester aimable et disponible
 Les réactions à éviter absolument (les attitudes non assertives)
 Apprendre à désamorcer les attitudes agressives
 S'engager dans la recherche d'une solution pour rétablir la satisfaction du client

COMMUNIQUER EFFICACEMENT ET STRUCTURER SON INTERVENTION

L'axe verbal – l'axe non verbal
 Opinion – Faits - Sentiments
 Écouter (écoute active – les attitudes de Porter) – Questionner - Reformuler
 Prendre en considération la requête du client (besoin de reconnaissance)
 Apporter une/des solution(s)
 Respecter ses engagements
 Reformuler pour conforter la satisfaction du client
 Conclure positivement
 Prendre congé en ayant sécurisé et rassuré

CONSERVER ET RETROUVER SON CALME DANS LES SITUATIONS DIFFICILES

Prendre du recul pour garder son calme : pourquoi et comment (gestion du stress)
 Mieux conserver sa stabilité émotionnelle face à l'agressivité du client : respiration et posture corporelle
 Oser communiquer et en parler : points clés du débriefing avec soi-même, avec sa hiérarchie, avec ses collègues

OPTIMISER SON EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Savoir faire appel à des tierces personnes le cas échéant
 Faire circuler l'information (équipe & hiérarchie)
 Répertoire les situations qui suscitent insatisfaction et colère des clients
 Homogénéiser les pratiques au sein des équipes

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...

OBJECTIFS

Prendre conscience des enjeux liés à la gestion des réclamations clients.
 Acquérir et utiliser des outils et des techniques pour améliorer ses capacités de prise en charge et traitement des réclamations clients.
 Transformer toute situation négative en situation positive afin d'optimiser la satisfaction des Clients

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Tout personnel en contact avec la clientèle

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
 Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
 Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
 Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
 Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
 Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur