

## Gérer avec aisance vos réclamations clients

Conquérir de nouveaux clients est fondamental, mais satisfaire et fidéliser sa clientèle est une mission primordiale, qui s'entretient tous les jours! Cette formation apporte outils, méthodes et stratégies pour gérer les réclamations en face à face, par téléphone et par écrit. Transformer les situations conflictuelles et le client mécontent en actions positives!

### Public :

- Toute personne amenée à traiter les réclamations clients: commerciaux, SAV, responsables.

**Prérequis :** Aucun

### Les objectifs pédagogiques :

- Gérer les réclamations clients en apportant une qualité de service optimale.
- Parfaire sa communication et ses capacités relationnelles.
- Maîtriser les outils ou méthodes pour traiter ces réclamations.

### Les méthodes pédagogiques :

- Alternance de théorie, brainstorming, activités pratiques et mise en situation.

**Durée :** 2 jours – 14 heures

**Modalités d'évaluation :** le séquençage pédagogique est tel qu'il comporte une phase découverte, une phase démonstration, une phase d'application et de mise en situation avec des jeux de rôles et simulation puis une phase d'évaluation.

### PROGRAMME :

#### Traiter les réclamations clients et les tourner en fidélisation

- Analyser les attentes et l'état d'esprit du client insatisfait.
- Maîtriser la situation, l'ampleur émotionnelle de la réaction et se maîtriser soi-même.
- Opter pour la bonne attitude et gérer au mieux la réclamation.



### **Instaurer une relation positive avec le client**

- S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, maîtrise de soi, assertivité
- Adopter une attitude favorable
- Faire de sa réclamation un cas personnalisé et le prendre en considération

### **Argumenter et proposer une solution satisfaisante pour le client**

- Maîtriser les techniques qui favorisent le dialogue : attention, questionnement et reformulation
- Négocier et apporter une solution concrète et satisfaisante pour le client et l'entreprise
- Formaliser l'issue de la négociation avec les principes clés de l'écrit

### **Améliorer la qualité de ses services par anticipation et dans le traitement**

- Impliquer les équipes et faire de la satisfaction client une priorité
- Faire remonter les réclamations les plus fréquentes
- Optimiser le processus organisationnel du traitement des réclamations en interne