

Référence

VEN-OTRC

Durée

2 jours

Public

Tout public

Objectifs

- Développer ses compétences et les adapter aux spécificités du traitement de la réclamation client, afin de se professionnaliser, d'évoluer et de faire évoluer son point de vente.

Programme de formation

1. Identifier la typologie de la réclamation pour en adapter la gestion

- La recevabilité de la réclamation
- Les attentes du client réclamant

2. Les enjeux du traitement des réclamations

- Connaître les risques d'une mauvaise gestion / de l'absence de gestion des réclamations
- Convertir le traitement de la réclamation en avantage pour l'entreprise

3. Apaiser le client et le (re)mettre en confiance

- Les étapes du traitement de la réclamation
- Utiliser les techniques de communication interpersonnelle et l'écoute active
- La posture en B to B et en B to C
- Proposer une solution adaptée à la situation

4. Effectuer un suivi des réclamations

- Anticiper les réclamations futures
- Construire des outils pour analyser et assurer le suivi des réclamations

Pré requis

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter)

Modalités

- 14 heures soit deux journées consécutives.

Validation

- Attestation fin de formation / Badge Numérique

Moyens pédagogiques

- Dynamique de groupe
- Mises en situation concrètes sur des plateaux techniques