

Gérer efficacement les réclamations

Performance commerciale
- Ref. GREC-B



2 jours

New

Objectifs

- Disposer d'une approche pour gérer les appels difficiles
- Développer des comportements efficaces pour gérer les réclamations
- Apporter des réponses adaptées sur le fond et la forme

Pédagogie

-

Pré-requis

- Maîtriser les fondamentaux du téléphone (Appels entrants et relation client).

Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement.



Et ensuite, en option ...

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
- Ou 2 heures d'entretien en face à face

Programme

- **Les bases du téléphone**
 - Structurer son entretien
 - Appliquer les comportements et les méthodes efficaces
- **Gérer les réclamations**
 - Respecter les étapes de traitement de la réclamation
 - Comprendre ce que cache une réclamation
 - Eviter les erreurs classiques
- **Adapter son comportement**
 - Identifier les différents styles comportementaux
 - Améliorer sa flexibilité relationnelle
 - Appliquer les principes de l'assertivité pour traiter la réclamation et préserver la relation
- **Transformer la réclamation en fidélisation**
 - Benchmarker la réclamation
 - Maîtriser les processus émotionnel de la réclamation
- **Contribuer l'amélioration de la qualité de service**
 - Identifier les correspondants internes concernés
 - Remonter les réclamations les plus fréquentes
 - Alerter d'un dysfonctionnement dans un processus

Public concerné

- Hôtesse d'accueil, assistantes, commerciaux sédentaires, services clients, administration des ventes.