




Gérer l'insatisfaction client et transformer le pépin en pépite!

Objectifs :

- Identifier les enjeux du traitement des réclamations
- Comprendre les différents comportements clients
- Savoir réagir face aux réclamations
- Identifier les enjeux du traitement des réclamations
- Comprendre les différents comportements clients
- Savoir réagir face aux réclamations

INFORMATION

 1 jour (7H)

€ 360 €

Session(s) à Angers
- 28 octobre 2021

Public :

Toute personne en relation avec la clientèle

Pré-requis : Pas de pré-requis

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent

handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur notre site CCI Formation 49.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs

et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Compétences visées :

- Mesurer et catégoriser les réclamations pour mieux y répondre
- Adopter le bon positionnement pour préserver la relation client
- Désamorcer une situation difficile



Points forts :

Indicateurs de satisfaction et de performance :

Une offre riche et diversifiée avec plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées.

Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur [notre page CCI Formation Continue](#).

Modalités pédagogiques :

Méthodes :

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, exercices d'application, d'ateliers de travail.

Autodiagnostic

Exercices de réflexion individuelle et collective

Exercices pratiques en binôme

Mises en situation enregistrées puis analysées

Equipement matériel :

La CCI de Maine et Loire vous accueille en proximité dans ses 3 établissements de Formation à Angers, Cholet et Saumur. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur notre site Web [CCI Formation 49](#), nos trois campus, ateliers techniques, laboratoires

Equipe pédagogique :

Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers



de solutions concrètes et opérationnelles.

Validation / Certification :

A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).

Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.



Programme :

- Identifier les enjeux du traitement des réclamations

Définir une réclamation : origine, notion de qualité attendue et qualité perçue

Sensibiliser à l'impact de leur traitement : enjeux économiques et stratégiques pour l'entreprise, modes d'accès, mesure et recensement des motifs

Mettre en place des axes d'amélioration internes et des outils de suivi

- Comprendre les différents comportements clients pour mieux s'adapter

Connaître la typologie des réclamants et les comportements associés : perception et ressenti, cadre de référence

Maîtriser sa communication en face à face et au téléphone : verbal, paraverbal et non verbal

Développer sa compréhension par le questionnement et valider les attentes réelles du client

Proposer des solutions adaptées pour le client et l'entreprise

Négocier un accord

- Savoir réagir face aux réclamations

Adopter le bon positionnement

Porter intérêt au client par la méthode ERE « Ecoute, Reformulation, Empathie »

S'affirmer dans la relation par l'assertivité

Savoir gérer ses émotions