

OBJECTIF DE LA FORMATION

S'entraîner à écouter et adapter son attitude face aux clients mécontents, utiliser des techniques d'analyse et de résolution de problèmes, négocier des solutions acceptables pour le client.

PARTICIPANT

Commerciaux et Responsables Commerciaux, Négociateurs maîtrisant déjà les techniques de vente.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

FORMATEURS

Spécialiste en Commercial

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME

LA SITUATION DE RECLAMATION ET LA RELATION CLIENT

La gestion de la relation client et la situation de réclamation

Connaître le client et identifier ses besoins (exprimés ou non)

La légitimité de la réclamation : droits et devoirs des parties

Origine des problèmes : le client, l'entreprise, ...

Connaître les typologies des critiques et des réclamants

Analyser les causes et les conséquences et rechercher des solutions appropriées

LA GESTION DE LA RECLAMATION

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Comment adopter un comportement assertif ?

Maîtriser le dialogue : questionnement et écoute active

Gérer les objections : les différentes techniques de réponses

Savoir dire non

Savoir accepter le mécontentement

Savoir réagir face aux agressions, face aux manipulations

LA REDACTION DE LA REPOSE AU CLIENT

Les 7 étapes de la norme ISO

Maîtriser les différents plans de réponse à une réclamation

Maîtriser l'aspect rédactionnel du courrier (mots de liaison, ponctuation, vocabulaire adapté)

Adopter un ton commercial, positif et assertif

Rédiger le contenu de la réponse : erreurs à éviter.