

Gérer les insatisfactions et réclamations client

Description

Un client mécontent, une remarque qui pique, une tension qui monte... et vous, en première ligne. Cette formation vous propose de transformer ces moments sensibles en opportunités de dialogue constructif. Vous y découvrirez les causes profondes des réclamations, apprendrez à canaliser vos émotions face à l'agressivité, et à instaurer une relation gagnant-gagnant grâce à une communication claire et bienveillante. Avec des outils concrets comme la méthode ERIC et des mises en situation réelles, vous développerez votre assertivité et votre capacité à répondre avec professionnalisme, même dans les échanges les plus tendus. Parce qu'un client qui réclame est aussi un client qui donne une chance de faire mieux.

Informations pratiques

Durée 1 jour(présentiel) / 3 x 2 heures (classe virtuelle)

Modalités Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise

Public cible Pour tout collaborateur en contact direct avec les clients en magasin

Tarifs 1500€ HT - Présentiel / 1950€ HT - Classe virtuelle

Objectifs

- Comprendre les causes d'une réclamation client
- Maîtriser ses émotions et adapter son comportement pendant la réclamation
- S'approprier les étapes clés du traitement d'une réclamation
- Se saisir de la réclamation comme opportunité de fidélisation du client

Programme détaillé

1. Identifier les causes d'une réclamation et les conséquences possibles

- Listing des types de réclamations remontées par les clients
- Définition de la réclamation et de son intérêt
- Partage d'expérience sur les situations qui font « sortir de ses gonds »

2. Canaliser ses émotions

- L'escalade du conflit
- Le fonctionnement des émotions face à l'agressivité
- Les bonnes pratiques pour canaliser ses émotions

3. Actionner les leviers d'une relation gagnant / gagnant

- Les spécificités d'une bonne communication : écoute active, questionnement, reformulation
- Brainstorming sur les bonnes et mauvaises pratiques en matière de prise de congé

4. Traiter la réclamation avec méthode

- La méthode ERIC pour désamorcer la situation
- Les comportements face aux autres : identification de son profil dominant
- Les intérêts de l'assertivité
- Training à partir de situations vécues

Approche pédagogique

- Du partage d'expériences, des prises de conscience
- Des apports méthodologiques simples & pratiques
- De nombreuses mises en situations (issues du terrain)

Modalités d'évaluation

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.