



COMMENT TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENT

Maîtriser les techniques de gestion de la réclamation client afin de transformer les clients mécontents en clients satisfaits, prévenir les situations critiques et progresser dans la qualité du service rendu.

Fondamental Présentiel À distance 2 jours

Prix : 1390 € HT

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les techniques de gestion de la réclamation client afin de transformer les clients mécontents en clients satisfaits, de prévenir les situations critiques et de progresser dans la qualité du service rendu

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Pour qui :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PROGRAMME

Contenu (progression pédagogique) :

1. Comprendre la situation de réclamation

- Définitions et étapes de la réclamation client
- Droits et devoirs des parties prenantes
- Analyse de la personnalité et des motivations du client réclamant
- Examen de situations concrètes en entreprise
- Gestion de l'escalade et des incidents critiques
- Typologie des critiques et retours d'expérience

2. Transformer un client mécontent en client satisfait

- Analyse des forces et faiblesses de l'entreprise
- Evaluation des promesses et réalités perçues par le client
- Composantes de l'insatisfaction et différences entre produit et service
- Détection et approche des différents types de personnalités
- Etude de cas réels de clients mécontents

3. Gérer efficacement la réclamation client

- Techniques de dialogue, questionnement et écoute active
- Gestion des objections et des situations délicates
- Empathie et méthodes de persuasion
- Négociation et savoir dire non
- Utilisation de la réclamation pour progresser et améliorer
- Jeux de rôle et exercices pratiques