

PREVENIR ET GERER LES RECLAMATIONS / LITIGES PAR TELEPHONE

OBJECTIFS

- Améliorer le taux de satisfaction et de fidélisation client
- Répondre aux réclamations pour réduire les litiges
- Apporter la solution appropriée au litige
- Transformer une relation conflictuelle en relation gagnant-gagnant
- Garder la maîtrise de soi en situation conflictuelle.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers pratiques avec simulation sur téléphone enregistré, autodiagnostic, débriefing personnalisé et recherche de solutions adaptées
- Co construction personnalisée des apports théoriques dispensés.

PRÉ-REQUIS

- Exercer une fonction commerciale, administrative, comptable ou en lien avec la relance des impayés clients
- Maîtriser les fondamentaux de la communication verbale et écrite.

RECONNAISSANCES

- Attestation de capacités

MODALITES PRATIQUES

- Durée : 1 jour

CONTACT

Saint-Etienne :
Sophie JOUENNE – Tél : 04 77 92 89 90
E-mail : sjouenne@citedesentreprises.org

Roanne :
Gaëlle ALIX – Tél : 04 77 68 49 69
E-mail : galix@citedesentreprises.org



PROGRAMME

Définir les notions de réclamations et de litiges

- Connaître les origines et les conséquences des réclamations
- Reconnaître les types de réclamations : objectives et subjectives
- Identifier les enjeux pour le client et l'entreprise

Identifier la typologie du réclamant

- Reconnaître les types de réclamants : personnalité, champ décisionnel, niveau de responsabilités, fonction
- Adopter les comportements associés à la typologie
- Evaluer les risques commerciaux, juridiques et économiques
- Vérifier et valider les attentes du client

Définir son champ d'action

- Connaître son champ décisionnel
- Proposer des solutions alternatives
- Identifier la solution satisfaisante pour les 2 parties
- Argumenter la solution
- Verrouiller l'accord obtenu
- Informers les personnes concernées
- Assurer le suivi de la réclamation
- Préparer ses outils : questionnaire, argumentaire, reformulation...

Valoriser sa posture par une communication assertive

- Développer le questionnement pour comprendre
- Maîtriser la communication verbale : mots positifs, discours structuré, réactivité
- Utiliser les éléments du para verbal : intonation, volume, articulation, sourire
- Maîtriser la méthode DESC
- Développer son assertivité : expliquer sans justifier, s'affirmer dans le respect de l'autre

Gérer son stress en situation conflictuelle

- Prendre de la hauteur et de la distance face à la situation
- Comprendre la différence entre identité et fonction
- Reconnaître les signes de stress
- Utiliser l'ancrage pour faire baisser le stress