

Durée

- 2 jours (14 heures)
- Option :
- 0,5 jour (3,5 heures) de suivi

Public

- Tous les collaborateurs de l'entreprise en contact téléphonique avec la clientèle

Objectifs

- Discerner la réelle source d'insatisfaction du client
- Développer des actions simples et concluantes pour rétablir la satisfaction du client mécontent et le fidéliser
- Savoir dire « non »
- Savoir se maîtriser

Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques, partage d'expériences entre les participants, mises en situation, tests.
- Option : ½ journée sur le lieu de travail pour faire un point sur les progrès réalisés et les axes d'amélioration à travailler en situation réelle.

Intervenant

- Consultant expert dans la Direction de Services Clients et de Services Après-ventes

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

Généralités

- Organisation de l'entreprise : Répartition des rôles – Marges d'actions
- Les contraintes - Cohérence image de l'entreprise

Analyse client

- SONCAS
- Analyse du mécanisme de la satisfaction des clients
- Compréhension du client - Utiliser le bon canal de communication

Analyse de soi-même

- Découvrir l'impact de ses émotions sur la communication
- Mieux se connaître pour anticiper ses réactions

Attitudes et comportements généraux

- Créer le contact
- L'empathie - L'harmonisation avec l'interlocuteur
- Diagnostiquer la demande : question apparente et motivation réelle du client
- Les 4 C - Les verbes d'action (feuille laissée aux participants)
- Les mots à éviter – Les mots à utiliser (contribution des participants)
- La recherche de solution / Savoir conseiller
- L'adhésion du client
- Conclusion de l'entretien

Savoir s'organiser

- Distinguer l'urgent et l'important
- Respecter les délais - Gérer le timing

Remontée des informations

- Outil / travail en amont
- Amélioration du service

Traitement des réclamations (situations simples)

- Travail en amont
- Savoir dialoguer - Savoir négocier
- Savoir dire non - Rassurer

Questions des participants

Option Jour 3

- Traitement des litiges
- Savoir s'affirmer - Utiliser le bon ton
- Gérer son stress - Valider la restauration de la confiance du client
- Suivi du dossier
- Savoir faire face à l'incivilité d'un client
- Gestion de l'incivilité