

### Durée

- 2 jours (14 heures)
- Options :
- 0,5 jour (3,5 heures) de suivi
- 1 jour (7 heures) pour le traitement des litiges

### Public

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

### Objectifs

- Développer des actions simples et concluantes pour satisfaire et fidéliser la clientèle
- Connaître le profil des clients
- Utiliser le bon canal de communication

### 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

## Préserver sa relation client en sachant gérer les situations conflictuelles au téléphone

### Généralités

- Organisation de l'entreprise (Répartition des rôles, Marges d'actions)
- Les contraintes
- Cohérence image de l'entreprise : chaque participant remplit un formulaire (quelles sont mes forces, mes axes d'amélioration, ma marge d'action, mes contraintes, la répartition des rôles)

### Profil client

- SONCAS
- Le style de comportement : émotionnel ou raisonné
- Les traits distinctifs de chaque style
- Utiliser le bon canal de communication

### Analyse de soi-même

- Découvrir l'impact de son style de comportement sur la communication
- Mieux se connaître pour anticiper ses réactions et se maîtriser
- S'harmoniser avec le style de comportement du client

### Se préparer aux litiges

- Anticiper le litige
- Anticiper les solutions envisageables

### La réclamation : une chance et non un problème

- Version client
- Version entreprise

### Traitement des litiges

- Comportement à adopter
- Situations simples
- Les 4 C
- Situations conflictuelles
- Les mots à éviter / les mots à utiliser (contribution des participants)
- L'incivilité