

Durée

2 jours (14 heures)

Public

Toute personne ayant une relation avec la clientèle (conseillers, personnel du SAV et des services administratifs...).

Objectifs

Etre prêt à accueillir les réclamations

Rester à l'écoute client

Gérer son stress

Accompagner son interlocuteur vers une solution gagnant-gagnant

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, et de phases de réflexion.

Echanges interactifs.

Mises en situation et jeux de rôles.

Intervenant

Consultant en communication, techniques de vente et développement personnel

Lieu

Chez EvryWare ou en entreprise

« Personne ne réclame ce qu'il désire : chacun réclame ce qu'il croit pouvoir obtenir ».

Les entreprises ont maintenant compris tout l'intérêt de mettre en place un service de réclamations. C'est un moyen de garder le contact avec leurs clientèles. Bien gérer les réclamations c'est entretenir une relation même si celle-ci n'est pas à priori positive. Le bénéfice du client est d'être écouté et compris.

L'utilité des réclamations

- L'importance pour le client de pouvoir faire une réclamation
- Un client qui s'exprime est une opportunité
- Un client qui ne dit rien est souvent perdu

Se mettre à l'écoute et accepter l'échange

- L'accueil de la réclamation
- Ecouter, écouter, écouter
- Faire parler
- La stratégie des questions : ouvertes, fermées, alternatives
- Comment réagir face à l'agressivité
- Qu'elle est la motivation et l'objectif du client

Organiser la relation quelque soit le comportement de l'interlocuteur

- Créer une relation positive
- Bien poser les règles du jeu
- Apporter une solution
- Que faire quand il n'y a pas de solution ?
- Structurer son entretien : les étapes clés
- Conclure sur une note positive et de fidélisation

RESULTATS

- ✓ Résister positivement à la pression des réclamations.
- ✓ Prendre en compte les demandes clients en posant des bases de négociation claires et partagées.
- ✓ Faire preuve d'empathie.