

## BIEN GERER LES RECLAMATIONS & LES CONFLITS CLIENTS

### PUBLIC

Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : commerciaux, centres d'appels, SAV, accueil...

### OBJECTIFS

Acquérir les règles de bases du traitement opérationnel des réclamations et de conflits. Intégrer le fait que le conflit est souvent le moyen de restructurer de manière positive. Renforcer ses capacités relationnelles pour faire face à une situation commerciale difficile Mise en situation de cas pratiques issus de l'environnement professionnel des stagiaires.

### DURÉE

2 jours

### PROGRAMMES

- Mieux se connaître et mieux connaître ses clients pour mieux maîtriser
  - Auto-diagnostic de personnalité,
  - S'appuyer sur son niveau d'assertivité,
  - Identifier les différents clients difficiles.
- Anticiper la réclamation et choisir le meilleur canal pour la traiter
  - Privilégier la résolution des problèmes mineurs aux obstacles majeurs,
  - Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client,
  - S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : questionnement, écoute, reformulation...
- S'opposer au conflit et à la critique
  - Méthode de résolution : agir en médiateur,
  - Rechercher un objectif mutuel et des intentions partagées,
  - Identifier les différents types de critique,
  - Supporter la critique de mauvaise foi,
- Les règles d'or de la gestion de conflit
  - En face à face,
  - Par téléphone.
- Refuser naturellement en fidélisant le client
  - Présenter un refus est un acte de vente,
  - Identifier rapidement sa marge de manœuvre,
  - Rendre le refus acceptable

#### DYADE FORMATION