



QUALITÉ DE SERVICE & RELATION CLIENT À DISTANCE

 1 jour (7 heures)

GÉRER LES RÉCLAMATIONS AU TÉLÉPHONE

Formation animée par un consultant
et formateur senior spécialisé en
vente et marketing

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV, etc. ayant à traiter, par téléphone, des réclamations clients, utilisateurs ou usagers
- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone

Pour compléter votre formation

- ✓ **B2C** : Vendre & fidéliser – Agence & magasin
- ✓ **Gérer les réclamations en face à face**

PROGRAMME

ADOPTER UN ATTITUDE D'ECOUTE AU TELEPHONE

- Les règles de bases de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude gestuelles intonation : le para verbale et le non verbale

COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

- Identifier les différents types de clients : bavards, timides, inquiets, menteurs, sournois,
- Poser les bonnes questions
- Maitriser la reformulation
- Ecouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

TRAITER LA RECLAMATION

- Trouver une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Conclure l'entretien téléphonique
- Assurer le suivi

GERER LES SITUATIONS DIFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère ou agressifs