



QUALITÉ DE SERVICE & RELATION CLIENT EN MAGASIN, EN AGENCE ET EN B2B

 1 jour (7 heures)

GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE

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 ?

- Directeurs de points de vente et de magasin
- Responsables et hôtesse de caisse
- Vendeurs en agence et en magasin, SAV
- Commerciaux B2B et grands comptes

PROGRAMME

ACCEILLIR LE CLIENT INSATISFAIT

- La phrase de contact
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation : le paraverbale et le non verbale

COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT

- 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

- Proposer une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

GERER LES SITUATIONS DIFICILES

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

Pour compléter votre formation

- ✓ B2C : Vendre & fidéliser – Agence & magasin
- ✓ B2B : Vendre & fidéliser – Professionnels
- ✓ Gérer les réclamations au téléphone