



OPTIMISER SA RELATION CLIENTS ET GÉRER LES RÉCLAMATIONS



2 jours (12 heures)

RELATION CLIENT

Formation animée par un consultant et formateur senior expert en tourisme

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Développer des réflexes d'écoute active
- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations
- Adopter l'attitude adéquate et réagir positivement face aux situations délicates
- Gérer les situations délicates pour fidéliser durablement les clients
- Faire d'un client mécontent un client satisfait

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Tout public

PROGRAMME

ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE

- Les règles de base de la communication
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation le para verbal et le non verbal

COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

- Identifier les différents types de clients
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

TRAITER LA RÉCLAMATION

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

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

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