

GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE

OBJECTIFS :

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

PUBLIC VISÉ :

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

PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

Mesure de satisfaction des stagiaires

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

PROGRAMME

 07h00



Présentiel
1 jour

ACCUEILLIR LE CLIENT INSATISFAIT

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

COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT


- 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

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

 ➤ 34 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➤ Intra entreprise : nous consulter