

Gérer la relation client

Traiter les réclamations et répondre aux insatisfactions

Commercial



Objectifs

Renforcer l'approche relationnelle avec le client

Créer un lien de gagnant-gagnant

Gérer des réclamations et les insatisfactions

Public

Toute personne étant amenée à gérer des réclamations

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour soit 14 heures

Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité

- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée
- Appréhender l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients
- Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service
- Fidéliser le client

Connaitre ses clients

- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités
- Comprendre leurs motivations
- Repérer leurs critères d'achat
- Appréhender leurs exigences
- Anticiper un plan d'actions avec le client
-

Adopter les bonnes attitudes et comportements

- Connaître son propre savoir-être
- Se préparer avant le contact client
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie
- Savoir reformuler
- Inspirer confiance et rassurer

Optimiser la relation client

- Mettre en valeur son client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client
- Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Partager les informations en interne
- Anticiper un plan d'actions avec le client
- Partager le retour d'expérience

Gérer les réclamations et les clients insatisfaits

- Analyser les causes de l'insatisfaction
- Prendre le recul nécessaire pour dépassionner le débat
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- Adopter un discours positif pour envisager des solutions
- Anticiper les litiges
- Partager le retour d'expérience

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- De 4 à 15 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

