

TRAITER LES RÉCLAMATIONS ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT - CURSUS VIDÉO



3MV92

2h40 250,00 €^{HT}

Objectifs

Développer ses capacités relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations • Apprendre à sécuriser un client qui réclame par le développement de la maîtrise de soi • Transformer une rencontre conflictuelle en une recherche de solutions communes

Profil Stagiaire(s)

commerciaux, responsables ADV, SAV et tous collaborateurs de l'entreprise ayant à traiter des réclamations internes et externes



Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demos.fr

Résumé

Cette formation aborde les thématiques suivantes : identifier le type de réclamation ; se préparer à écouter et comprendre ; dialoguer, résoudre, formaliser, suivre.
Ce parcours 100% à distance est composé de ressources digitales en ligne sous la forme d'un cursus de vidéos et de quiz (de positionnement et de validation).

MODULES

Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

Vidéo : Traiter les Réclamations et Préserver la Relation Client

90 min de formation digitale en 12 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

- **Identifier le type de réclamation**

Traiter la réclamation au téléphone Traiter la réclamation en face à face Traiter la réclamation par écrit

- **Se préparer à écouter et comprendre**

Comment analyser une réclamation S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active Comprendre les 4 comportements types de la personne et comment y répondre Se comprendre pour comprendre l'autre Pratiquer la mise en accord pour mettre en valeur son client

- **Dialoguer**

Connaître les besoins de la personne, au-delà des obstacles dûs à la communication Se synchroniser avec le client Développer une attitude proposant de se centrer sur lui et le valoriser Questionner sur 4 plans Reformuler pour recadrer l'ensemble Savoir être attentif et courtois

- **Résoudre**

Clarifier et s'assurer des intentions communes Chercher les points d'accord et les valider Construire une position gagnante Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment)

- **Formaliser**

Comment appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation Choisir les mots justes et le style adapté : utiliser des verbes d'action positifs Personnaliser la réponse pour valoriser son client Donner une image responsable et avoir la réactivité attendue par le client et l'entreprise

TRAITER LES RÉCLAMATIONS ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT - CURSUS VIDÉO



3MV92

2h40 250,00 €^{HT}

- **Etablir le suivi**

Repérer et trier les incidents fréquents Quelles informations remonter, qui informer et pour quelles actions ? Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ».

Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning à base de vidéos.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

Une formation rapide à base de séquences vidéo :

2 quiz de 20 minutes chacun

1h30 de vidéos

30 min d'encadrement par email