Traiter les réclamations et clients à problèmes

Le classement annuel des 'services clients' et les notes obtenues démontrent que les personnes répondant à un client mécontent devraient suivre cette formation… Cela résoudrait bien des soucis de part et d'autre.

OBJECTIFS

- Apprendre aux commerciaux (ou futurs commerciaux) et aux techniciens en rapport avec la clientèle, comment agir en situation de crise face à un client mécontent voire agressif.
- Améliorer le traitement des incidents et réclamations clients en identifiant les causes de l'animosité et en adoptant des attitudes et des comportements issus de l'observation du contexte et de l'analyse psychologique.

PROGRAMME

La situation de réclamation
Définitions et gradation : incident, réclamation (les différentes formes), l'escalade...
La légitimité du client à réclamer : droits et devoirs des parties
Contexte du particulier, contexte B to B, droit des contrats, us et coutumes
Qu'est ce qu'un client réclamant ? Pourquoi réclame t-il ?
Examen du problème du point de vue objectif ;
Examen du problème vu du point de vue du profil de personnalité du client
Liste des situations concrètes en entreprise : Comment les traite t-on jusqu'alors.
Cas particulier de l'escalade et de l'incident qui prend des proportions
Typologie des critiques

Comment transforme t-on un client satisfait en client mécontent ?
Les forces et faiblesses de l'entreprise
Les promesses faites
La réalité perçue de l'intérieur
Les problèmes prévisibles avec les clients
Examen de cas concrets

Le profil du « réclamant »
Qu'est ce qu'un client satisfait : un client qui ressent ses besoins et attentes comme satisfaits.
Quelles sont ses caractéristiques ? Comment juge t'il le service rendu ?
L'environnement du client, ses propres connaissances et capacités, son système de valeurs
La notion de qualité. L'effet du temps.
Différence entre produit et service ; le rôle du client dans l'utilisation du produit
et dans l'élaboration du service

Les différentes composantes de l'insatisfaction
Les éléments objectifs, les émotions, le système de valeur bafoué.
La référence aux peurs et anxiétés enfouies
Les différents types de personnalités et types psychologiques
Comment les détecter, comment les aborder, comment communiquer avec eux;
comment s'y prendre ?

La gestion de la réclamation en elle-même
Le dialogue (le questionnement et l'écoute; les différents types d'écoute)
L'objection : comment caractériser une objection et comment la traiter ?
L'empathie : c'est une attitude mais aussi une démarche et une méthode en 4 temps
L'argumentation et la persuasion: différences entre le logos, l'éthos, le pathos
La négociation : éléments de réflexion
Savoir dire NON; savoir mettre un terme à la polémique

Examen de quelques trucs et recettes dans différents cas de figure:
au téléphone
en face à face
le courrier ...

L'influence des mots : mots à utiliser, à éviter ; la voix ; les gestes...

Le cas particulier : Agressivité exacerbée : comment traiter la crise

Comment utiliser les incidents et réclamations dans une optique de progrès et d'amélioration
Dans la relation avec ce client particulier
En général avec la clientèle

DUREE

2 jours

PUBLIC

Directions, Managers, personnels à vocation commerciale, service marketing, services techniques S.A.V. de tout type de structure

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

La méthode pédagogique s'appuie sur le savoir du formateur alimenté par des études de cas.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc…

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©