

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

**Les participants et leur pré-requis :**

Commerciaux, assistantes commerciales, personnel des services litige, SAV.

**Notre intervenant :**

Consultant formateur en techniques commerciales

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer Occitanie

**Dates :** A déterminer

**Horaires :** 08h30 17h00

**Coût par participant :**

**660 € HT  
(792 € TTC)**

**Renseignements et inscriptions :**

**Sabine ACCO**

**LES OBJECTIFS :**

- Acquérir et pratiquer une communication positive face à la réclamation d'un client interne ou externe, justifiée ou non,
- Sauvegarder l'image de marque et l'intérêt de l'entreprise ou du service, en établissant un climat de confiance.

**NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:**

Repose sur une approche pragmatique, conciliant des apports théoriques, des outils et des mises en situation.

Un support mémoire des points clés est remis à chaque participant.

Evaluation qualitative en fin de formation et remise d'une attestation de stage.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

**LE CONTENU DE LA FORMATION :**

■ **Aux sources de la réclamation**

- Identification de la réclamation : la prendre en compte et la comprendre
- Typologie de client (internes et externes) et leurs attentes : les personnalités difficiles.

■ **Une communication positive**

- Pratiquer une écoute active pour bien comprendre
- Garder une attitude assertive
- Les pièges à éviter face à une personne agressive
- Gérer ses émotions et son stress.

■ **Décoder le motif réel de la réclamation**

- Une réclamation peut en cacher une autre
- Réclamation justifiée ou pas ?

■ **Gérer les situations difficiles**

- Désamorcer la bombe à retardement qu'est la réclamation
- Savoir annoncer une mauvaise nouvelle (retard livraison, rupture de stock, erreur de commande, augmentation de tarif, etc)
- Gérer le conflit quand il est inévitable

■ **Le traitement de la réclamation**

- Une proposition de solution Gagnant/Gagnant à valoriser
- Connaître le niveau décisionnel : qui peut engager quoi ?

■ **Prévenir les réclamations**

- Comment les éviter ?

■ **La remontée d'information et la structuration : quels outils ?**