



Présentiel  
1 jour

 07h00

## GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE & AU TÉLÉPHONE

### OBJECTIFS :

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

### PUBLIC VISÉ :

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV, etc. ayant à traiter, par téléphone, des réclamations clients, utilisateurs ou usagers
- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone

### 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
- Mises en situation

#### 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.

 ➤ 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

## PROGRAMME

### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ACTIVE

- Les règles de bases de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude gestuelles intonation : le paraverbal et le non-verbal

### COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT

- Identifier les différents types de clients : bavards, timides, inquiets, menteurs, sournois
- 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

- Trouver 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