

CPT-19

# GESTION DES RECLAMATIONS : DISCERNER LES ENJEUX DE LA SITUATION DE RECLAMATION

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Développer son empathie en comprenant le processus émotionnel de la réclamation.
- Renforcer son assurance et sa maîtrise de soi.
- Acquérir une méthode pour conduire l'entretien téléphonique de réclamation.
- Maîtriser les techniques de communication.
- Négocier une solution satisfaisante pour les deux parties

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Faire de chaque réclamation l'opportunité de fidéliser le client**
  - ✓ La réclamation : un "moment de vérité" pour la relation client.
  - ✓ De la colère... à la gratitude du client : manager le processus émotionnel de la réclamation.
  - ✓ Choisir le meilleur canal pour traiter la réclamation.
- **Traiter la réclamation avec les comportements relationnels qui marquent favorablement le client**
  - ✓ Repérer ses comportements inefficaces.
  - ✓ S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité.
  - ✓ Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client.
  - ✓ Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation.
- **Construire et argumenter une solution satisfaisante pour le client qui réclame**
  - ✓ S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : écoute, questionnement et reformulation.
  - ✓ Trouver la base commune pour sortir de la situation : intention partagée, points d'accord...
  - ✓ Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise.
- **Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation**
  - ✓ Maîtriser la réponse aux réclamations avec le plan P.P.F.
  - ✓ Personnaliser chaque réponse à partir des principes clés de l'écrit.
  - ✓ Diagnostiquer ses courriers et trouver les pistes pour en optimiser l'efficacité.

- **Contribuer à l'amélioration de la qualité de service**
  - ✓ Identifier les correspondants internes auprès de qui :
  - ✓ Remonter les réclamations les plus fréquentes ;
  - ✓ Alerter d'un dysfonctionnement dans un processus.

### **PUBLIC CIBLE :**

- ✓ Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables.
- ✓ Collaborateurs des services clients.

### **DUREE DE LA FORMATION :**

03 journées de 8 heures chacune

### **ANIMATEUR :**

Consultant en communication d'entreprise