

Gestion des réclamations clients

7.00 h / 1.00 jour(s) 490.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Savoir analyser un besoin
- Apporter une réponse satisfaisante
- Réaliser des actions de fidélisation
- Communiquer au mieux



Programme

- Communication
 - Différencier les faits des opinions et des sentiments au téléphone, en face à face, par écrit (mail, chat, ...)
 - Le choix des mots, la manière de s'exprimer
 - Cibler les informations essentielles
- Analyser et désamorcer une situation complexe
 - La méthode ERRIC (Ecouter, Récapituler, Reformuler, Impliquer, Confirmer)
 - L'écoute active
 - Savoir poser des questions : technique de l'entonnoir
 - Apaiser une situation conflictuelle



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Modalité

Formation présentielle

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Contactez-nous

Erika TONNERRE
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap.

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : bientôt disponible



