

Réceptionner et traiter les réclamations multicanal (Formation présentielle)

7.00 h / 1.00 jour(s)

630.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Analyser un besoin par l'écoute active
- Apporter une solution et obtenir l'adhésion du client
- Réaliser des actions de fidélisation
- Communiquer efficacement



Programme

- La réclamation client : définition et enjeux
 - Définition : qu'est-ce qu'une réclamation client
 - Les enjeux d'un traitement efficace de la réclamation client
 - Tour d'horizon des canaux de réception de réclamation
- Communiquer efficacement lors du traitement d'une réclamation client
 - Rappel des bases de la communication professionnelle
 - Distinguer les faits, opinions et sentiments
 - L'art de s'exprimer ; l'impact du choix des mots
 - L'influence du contexte émotionnel sur la qualité de la communication
- Analyser le besoin du client avec méthode
 - Cibler les informations essentielles par la pratique d'une écoute active
 - Effectuer un questionnement pertinent
 - Faire preuve de directivité avec la méthode ERRIC (Ecouter, Récapituler, Reformuler, Confirmer)
- Apporter une solution satisfaisante
 - Manifester de l'empathie pour établir une relation de confiance
 - Impliquer le client dans la recherche de solution
 - Proposer une solution adaptée et la valoriser
 - Consigner un accord gagnant-gagnant avec le client
 - La satisfaction client, outil de fidélisation client
- Mise en pratique professionnelle
 - Elaboration d'un argumentaire personnalisé multi canal
 - Mise en situation professionnelle
 - Analyse de pratique



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions 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 apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

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

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible



KEY FORM
& SOLUTIONS

