

QUELQUES INFORMATIONS CHIFFRÉES

Cette formation a déjà été suivie par nombre stagiaires.
L'évaluation de leur satisfaction se monte à nombre %.
(taux de retour de l'enquête : nombre %)
Le taux d'obtention des diplômes (objectifs atteints) est de nombre %.
Le taux de poursuite d'études est de nombre %.
Le taux d'interruption en cours de formation est de nombre en %.
Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné à la suite des formations dispensées est de nombre%.
Le taux de la valeur ajoutée de l'établissement est de nombre %.

✓ Public :

Toute personne de l'entreprise ayant à traiter des réclamations internes et externes

✓ Prérequis :

Aucun

✓ Durée :

14 heures

✓ Effectifs :

6 à 12 apprenants



Objectifs

- Gérer efficacement le traitement des réclamations, au téléphone, en face-à-face et par écrit
- Développer ses capacités relationnelles et commerciales pour consolider la relation avec le client et le fidéliser
- Faire la différence en toutes circonstances par ses comportements relationnels et professionnels
- Transformer un conflit en une recherche de solutions

Contenu

- Comprendre les attentes de son client et l'état d'esprit dans lequel il se trouve
- Prendre conscience de la dimension émotionnelle de la réclamation
- Apprendre à sécuriser le client par la maîtrise de soi
- Écouter activement et en conscience son client
- Savoir reformuler, proposer une réponse et la faire accepter
- Construire positivement, négocier et argumenter pour une solution win/win
- Repérer les comportements inefficaces de la communication
- Décrypter les mécanismes de défense (comportement refuge), prendre du recul et utiliser une communication positive, constructive et professionnelle
- S'approprier les techniques pour retrouver le contrôle de soi
- Se synchroniser avec son client
- Personnaliser sa relation et oser dire
- Prendre des engagements concrets (who's what ?)
- Donner une image responsable de soi et de l'entreprise
- Optimiser la qualité de ses réponses à l'écrit (courriers, mails)
- Choisir les mots justes, les phrases positives, le style adapté
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en alertant des dysfonctionnements
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

Modalités et délais d'accès

- A la réception de la fiche d'inscription, nous vous contacterons pour vous confirmer votre inscription et une convention de formation professionnelle, établie selon les textes en vigueur, vous sera adressée en double exemplaire dont un à nous retourner signé.
 - Dans le cas où le nombre de participants inscrits serait jugé pédagogiquement insuffisant, le Centre de Formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter la session.
- Le délai d'annulation est toutefois limité à 15 jours avant la date prévue de commencement de la formation.
- Les places étant limitées nous vous conseillons de nous retourner ce formulaire d'inscription au plus vite.

Démarches pédagogiques

Suivi des dossiers

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Rétroprojecteur, mise en situation, manuel

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel / théorie et exercices pratiques

Outils pédagogiques

Support de formation

Supports pédagogiques

Sur papier ou sur clé USB

Éléments matériels de la formation

- Salle de formation : table chaise, écran
- Équipements divers mis à disposition : ordinateur avec connexion
- Documentation : Support

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Suivi : - Emargement	Évaluation : Évaluation finale par mise en situation ou questionnaire. Validation : Attestation de formation
http://www.oif-formation.fr/ : • Programme • Taux de participation • Taux de satisfaction • Taux d'abandon	Equivalences, passerelles Suites de parcours

Accessibilité aux PSH

Les personnes se trouvant dans une situation de handicap et qui nécessitent une adaptation technique, matérielle ou pédagogique doivent prendre contact avec le centre avant de s'inscrire. Cela afin d'étudier la faisabilité du projet de formation ainsi que les modalités à mettre en œuvre pour un accueil optimal.