

Gérer les réclamations et les litiges clients

INTER / INTRA ENTREPRISE



**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

OBJECTIFS

- ◆ Faire face à l'agressivité de son interlocuteur, dissocier les éléments émotifs des éléments factuels
- ◆ Adopter une attitude positive d'apaisement pour résoudre le différend
- ◆ Acquérir des outils concrets permettant de gérer de manière constructive les réclamations et ainsi de conserver, et renforcer, la relation commerciale avec les clients

CONTENU

Rappel sur les bonnes pratiques de communication

Se mettre à la place des clients

Les techniques de communications utiles au téléphone et leur utilisation au cours des entretiens

Analyse des réclamations rencontrées par les participants

Simulations sur des cas récurrents rencontrés par les participants

Gestion d'une situation délicate

Mises en pratique et simulations



2 jours
14h



5
mini



Accessibilités
PSH



Un référent
à votre écoute

PUBLIC CONCERNÉ

Assistants et collaborateurs des services clients, SAV / ADV, commerciaux sédentaires

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles au téléphone en réception et émission d'appels

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation
Certification de l'organisme





**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

PÉDAGOGIE

- Pédagogie active alternant apports théoriques et exercices pratiques
- L'animation tourne autour des exemples concrets du stagiaire et de ses attentes.....
- Accompagnement individualisé

Système d'évaluation :

Chaque apprenant est suivi individuellement de façon synchrone et asynchrone pour assurer aux apprenants une expérience d'apprentissage optimale. Accompagnement et suivi du formateur.

DATES DES SESSIONS

A consulter sur notre site internet.

TARIF À LA DEMANDE

Remis sur devis et après étude de votre demande en fonction du nombre de personnes et de la situation de la formation.

Gérer les réclamations et les litiges clients



Facilitez-vous le business !

LES PETITS FACILITATEURS



CONSEIL / FORMATION

BÉATRICE PILOT : 06 65 21 91 26

PHILIPPE LE ROUX : 06 48 98 00 22

contact@lpf-formation.com

3 impasse des écoles - 69550 CUBLIZE

lpf-formation.com

