

Gérer efficacement les réclamations clients et les conflits en entreprise artisanale

ENJEUX

Traiter les conflits ou les réclamations clients de manière positive pour conserver des relations de qualité dans le temps

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Utiliser avec pertinence les méthodes et matrices REACTE, DISC
- Connaitre les méthodes de traitement des objections
- Maitriser les attitudes pour communiquer un refus en maintenant une relation de qualité

PUBLIC

Responsables d'entreprises du bâtiment.
Gestionnaires d'entreprises du bâtiment.

PRE-REQUIS

Aucun

METHODES

Apports du formateur
Pédagogie active et positive
Échanges entre stagiaires
Jeux de rôles à partir de scénarios réalistes

ANIMATION

Formateur salarié Arfab Bretagne spécialisé dans le management, la relation client et la gestion du temps en artisanat du bâtiment

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Min : 6 / max : 12

PROGRAMME : 1 jour (7 heures) en présence du formateur

- **Gérer une communication positive avec les clients**
 - Connaitre les typologies de clients et leur influence sur la relation. Méthode DISC
 - Comprendre l'importance du cadre de référence
 - Évaluer l'impact de nos propres réactions dans un conflit.
 - Observer et analyser les éléments verbaux, non verbaux et para verbaux
 - Accueillir efficacement les réclamations par téléphone
- **Résoudre une réclamation en 5 étapes clé**
 - Utiliser la méthode REACTE
 - Faire preuve d'empathie
 - Mettre en œuvre l'écoute active et la reformulation
 - Communiquer de manière assertive.
 - Savoir dire non avec diplomatie
 - Traiter les objections avec méthode
- **Faire d'un mécontent un client fidèle**
 - Comprendre l'importance de la résolution des conflits ou des réclamations pour la marche de l'entreprise
 - Solliciter un retour client en phase de conclusion des réclamations
 - Tenir un tableau de suivi des réclamations pour en faire un outil de management et d'amélioration continue.

SUIVI

Déclaration individuelle d'assiduité signée par le stagiaire et attestation de formation. Fiche d'évaluation de la formation renseignée par chaque stagiaire.

Un support est remis aux stagiaires à l'issue de la formation contenant les points essentiels.

PROCHAINES SESSIONS :
A définir
Prix : 259 €