Programme de Formation

Bien gérer les réclamations clients : Mettre en place une communication adaptée et un traitement efficace des données (réf : QE026)

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique

Public visé

Responsables et ingénieurs des services qualité. Toute personne en contact avec les clients, centre d'appels, commerciaux

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les enjeux liés aux clients mécontents et les types de comportements associés
- Construire une argumentation performante pour répondre aux clients
- Appliquer la méthode AMARC (association pour le management de la réclamation client) à l'écrit et à l'oral

Description

La gestion des réclamations clients, exigence de référentiels qualité, représente aussi pour les entreprises une priorité pour fidéliser les clients et conserver leur confiance. C'est également un moyen d'optimiser ces produits et services.

Cette formation vous permettra de compenser efficacement les désagréments de vos clients en optimisant votre capacité relationnelle et votre réactivité.

Contenu :

- L'importance d'écouter, de traiter et d'anticiper tout signe de mécontentement chez un client

- Les attentes des clients : résultats d'une étude de trusteam france
  - Les entreprises gagnantes ont compris que « leurs clients ont moins besoin d'elles qu'elles n'ont besoin d'eux ! »
  - Exercice : Cas concrets et réflexion adaptée à votre activité

- Comment anticiper ou gérer les conflits
  - Exercice : Écoute d'entretiens téléphoniques, lectures de mails et courriers - Repérer les bonnes pratiques et celles à améliorer

- Développer un état d'esprit centré client
  - Faire la différence entre niveau technique de l'insatisfaction et niveau humain de la relation
  - Étonner le client et lui faire vivre une expérience positive

- Analyser le comportement humain du client et s'y adapter
- Exercice : Repérage des différents comportements humains des clients dans des situations concrètes

- Les différentes formes de réclamations et de démarche appropriée à chacune

- La démarche de traitement des réclamations : la méthode AMARC*
  - Accueillir la demande
  - Manifester de l'empathie
  - Analyser la situation
  - Répondre en structurant l'entretien
  - Conclure sur une recherche de confiance
  - Exercice : Mises en application sur des cas concrets, proposés par les participants

*AMARC = Association pour le MAnagement de la Réclamation Client

Prérequis

Travailler en relation avec la gestion des réclamations en agroalimentaire

Modalités pédagogiques

Stage interactif alternant exposés illustrés d'un support documentaire et discussion autour d'études de cas. Formation donnant des outils pratiques pour bien cibler les réponses et être plus serein face aux réclamations clients. Exercice de mise en application.

Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation finale des connaissances par écrit
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

Informations sur l'accessibilité

Pour tout besoin d'adaptation de la formation lié à une situation de handicap ou toutes autres situations personnelles, merci de nous en informer avant inscription afin d'étudier ensemble les mesures nécessaires : handicap.formation@adria.fr