

> Traiter efficacement les litiges et réclamations en face à face



Objectifs :

- Etre apporteur de solutions dans des cas de réclamations et de litiges face à un client
- Conforter l'image de marque de l'entreprise



Public :

- Toute personne en contact avec la clientèle et amenée à intervenir lors de réclamations et/ou de litiges



Contenu :

- Accueillir le client
- Définir les caractéristiques d'une réclamation pour faciliter son traitement
- Adopter une démarche responsable et gagnante
- Se mettre à l'écoute du client
- Adapter son discours à son interlocuteur et au mode de communication utilisé
- Comprendre le client
- Argumenter et négocier une solution acceptable par les deux parties

Méthode pédagogique :

Travail d'analyse à partir du vécu et de l'expérience des participants
Apports théoriques et méthodologiques
Exercices pratiques
Jeux de rôles filmés et analysés

Durée :

2 jours

Prix nets :

en intra-entreprises : 2 280 €