

« Positiver » les réclamations téléphoniques

Code : **CET 02**

Durée : **2 jours**

Prix : **session inter 900 € HT (repas compris)**

Pourquoi ce stage ?

Faire face à des clients mécontents n'est pas chose facile surtout au téléphone : ils se montrent souvent impatients ou agressifs et pourtant... un client mécontent qui appelle : c'est une chance pour l'entreprise de le fidéliser !

S'il appelle au secours et nous demande une solution c'est parce qu'il pense qu'on peut faire quelque chose pour lui et qu'il nous garde un capital confiance. La bonne maîtrise de la réclamation par téléphone est donc primordiale pour tous ceux qui ont cette mission. Ce stage leur donne tous les outils et méthodes pour mener cette action avec succès

Ce stage concerne

Commerciaux, assistant(e)s et secrétaires commercial(e)s, télé-opérateurs, responsables services clients.

Bénéfices attendus

À l'issue de ce stage, les participants sauront :

- mieux comprendre l'importance de bien gérer les réclamations,
- mener un entretien en restant positif,
- utiliser les bons mots pour être une force de proposition,
- dédramatiser et faire face aux situations difficiles.

Pédagogie

Participative et active

De nombreux jeux de rôles sont proposés aux participants pour :

- mettre en avant leurs points forts,
- analyser les points à améliorer,
- mettre en pratique les techniques présentées par le formateur.

Atelier de construction d'argumentaire.

Suivi

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

Cerner l'importance de la réclamation pour l'entreprise

- Comprendre le contexte économique et le poids de la réclamation dans la relation client.
- Identifier les différentes typologies de réclamation.

Analyser la réclamation

- Identifier les origines et les causes.
- Préparer les éléments de réponse.

Structurer l'entretien

- Valider les points litigieux.
- Reformuler en amortissant la réclamation.

Apporter une réponse

- Vendre la solution.
- Répondre aux objections.
- Personnaliser la réponse.

Maîtriser le discours au téléphone

- Connaître les règles du discours au téléphone.
- Mettre en forme les arguments de réponse.
- Choisir les bons mots et mesurer leur impact.
- Valider la compréhension et les engagements pris par votre interlocuteur.

Gérer l'entretien

- Couper habilement la parole de son interlocuteur.
- Faire face aux cas difficiles :
- Utiliser les techniques du disque rayé et de « l'édredon ».
- Calmer les agressifs, rassurer et sécuriser les « anxieux ».
- Gérer le stress engendré par les réclamations.
- Savoir conclure un appel en fidélisant le client.