

Gérer les **réclamations** client et les situations difficiles

Un litige ou un client qui exprime une insatisfaction est une aubaine, au-delà de sa sincérité, il vous offre des pistes d'amélioration. Ce moment clé de la fidélisation client n'aime pas l'approximation. Alors donnez-vous toutes les chances d'en tirer profit en développant une attitude professionnelle !

Public : Toute personne en relation clientèle pouvant générer des situations difficiles

Durée : 1 jour

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Tarif : [Nous consulter](#)

Objectifs :

- ✓ Décrypter le mécanisme de la réclamation
- ✓ Gérer efficacement des entretiens difficiles et le stress
- ✓ Développer des techniques pour prévenir les situations conflictuelles

1. De la réclamation au conflit

Reconnaître les signes avant un conflit
Pourquoi les clients réclament
Ce que le client ne supporte pas
Les différents degrés d'un conflit

2. Gérer les personnalités difficiles et adapter son attitude

Repérer les motivations et les intérêts
Les types de réclamants
Définir l'approche pour chacun
Les attitudes spécifiques à avoir pour chacun

3. Assurer la qualité de la relation client avec une communication professionnelle

Prendre du recul face à une situation difficile
Ne pas confirmer toute allusion négative
Le vocabulaire adéquat pour développer une communication non violente
La structure d'un entretien de réclamation
Trouver et proposer les bonnes alternatives
Les 4 modes de communication
Développer un comportement assertif
Maintenir en toutes circonstances la qualité de la relation client

Notre méthode : Liste des situations difficiles établies par les participants, analyse des situations et traitement envisagé pour chacune d'entre elles