

## 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 soit 7 heures

**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 CLIENTS 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.

### RETROUVEZ-NOUS !



04 67 72 68 77



info@com-tel.fr



www.com-tel.fr



138 avenue de la Royale,  
ZA Les Cousteliers,  
34160 Castries