



La gestion des réclamations clients : s'affirmer et faire face à la pression des clients

Olivier DUHAMEL

Programme

Identifier les situations de réclamation

- Savoir recenser les types d'interlocuteurs réclamant et le fond des propos
- Les clients mécontents : portraits robots, réactions ; le physique et le verbal

Gestion des situations de réclamation

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Maîtriser les outils et techniques permettant de communiquer en gérant stress et tensions
- Écoute active et distanciation dans la réception des éléments de mécontentement

La réponse qualitative en cas de réclamation

- Développer des méthodes de réponses qualitatives face à une situation problématique
- Travailler son vocabulaire et ses arguments pour une réponse adéquate : savoir formaliser le constat et assurer sa réponse
- Savoir traiter et apporter une solution satisfaisante pour chaque cas de figure et l'assumer, qu'elle aille dans le sens du client ou de la structure
- Gérer une demande de réclamation : le processus qualité comme allié

Gestion des réclamations en accueil téléphonique et numérique

- Traitement des réclamations et du mécontentement et des avis reçus par téléphone, mail messagerie et sur les sites dédiés

Méthodes pédagogiques

- Méthodes démonstratives
- Méthodes interrogatives
- Méthodes expérimentales (exercices pratiques – mise en situation)
- Apprentissage par résolution de problèmes

- Mise en situation devant les pairs

Évaluation

- Quiz afin d'évaluer les acquis de l'apprenant et synthétiser les connaissances
- Mise en place d'un tableau de gestion et de suivi des aléas et réclamations
- Mises en situation avec évaluation collective