

GÉRER ET TRAITER DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Hôte.esse de caisse – Je prends mon poste
 Conseiller.ère de vente – Je me développe
 (RELATION CLIENT & VENTE)



Tout public en magasin ayant à gérer les réclamations



En salle de formation / distanciel



1 journée présentielle (7 h)
 Groupe de 6 à 8 personnes



INTRA : sur demande
 INTER : 250,00 € HT/jour/personne
 Frais de déplacement du formateur en sus

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Répondre à des appels téléphoniques, courriers et mails difficiles
- Apporter une réponse adaptée et cohérente avec les attentes de l'enseigne

Prérequis Aucun

Compétences visées

- Répondre aux attentes du client en conformité avec la politique commerciale de l'enseigne
- Gérer les situations complexes en face à face et au téléphone

Contenu de la formation

1. Introduction
2. La typologie de vos clients insatisfaits
3. Communiquer efficacement au téléphone
4. S'entraîner
5. Savoir lire activement un mail ou un courrier
6. Résoudre un dossier client par une réponse adaptée
 - a. Le fond
 - b. La forme
7. S'entraîner à rédiger
8. Bilan

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés
- Un apport de connaissances avec alternance de méthodes pédagogiques : magistrale / interrogative / analogique / démonstrative / découverte
- 80 % de participation active (ateliers – réflexion individuelle – retours d'expériences avec analyse de pratiques – débriefing pédagogique – jeux de rôles – trainings).

Dispositif de suivi de l'exécution des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Evaluation de la formation
- Evaluation des acquis de la formation
- Envoi d'une attestation après la formation

Formateur(s)

Formateur confirmé, habilité par l'OF Campus Nature & Talents by TERACTION et membre de la communauté des formateurs partenaires Campus.