



SMV

Formation Audit Conseil

MARKETING - COMMERCIAL

GERER LES RECLAMATIONS

DUREE :

1 jour

PUBLIC :

Toutes les personnes en relation avec des clients

PREREQUIS :

Aucun

MOYENS

PEDAGOGIQUES :

Alternance d'apports théoriques et pratiques

Moyens humains : formateur expert dans le domaine

NOTRE PLUS : SMV ACADEMY

Accompagnement avant, pendant et après la formation par nos formateurs

🔍 ETRE ACTIF DANS LA RELATION ET PORTEUR DE SOLUTION

- ▶ Répondre à la demande du client et pouvoir apporter un conseil plus dans le cadre des responsabilités définis
- ▶ Identifier les besoins clients
- ▶ Fournir une information sur la compréhension d'un dossier ou la situation personnelle de l'interlocuteur
- ▶ Conduire un entretien avec la consultation et l'information du système informatique de gestion
- ▶ Clarifier la demande ou l'incompréhension
- ▶ Ecouter, reformuler, poser les bonnes questions
- ▶ Valoriser les points d'accord avec le client
- ▶ S'impliquer dans le traitement de la demande avec justesse
- ▶ A partir de situations clefs proposées, le groupe identifie l'action à mener ou la proposition et délimite son champ d'intervention en cohérence avec les procédures établies
- ▶ Formaliser une réponse claire et précise avec diplomatie
- ▶ Elaborer une réponse juste et crédible
- ▶ Exprimer un désaccord

🔍 CONCLURE L'ENTRETIEN ET MONTRER SON ENGAGEMENT DANS LA GESTION DE LA SITUATION

- ▶ Les interlocuteurs doivent avoir une image positive de l'entretien téléphonique
- ▶ Rappeler l'essentiel de l'entretien pour que l'interlocuteur puisse se dire « j'ai été entendu et pris en charge »
- ▶ Rappeler les engagements pris à la suite de l'appel
- ▶ Savoir travailler en équipe
- ▶ La prise en charge du client peut nécessiter des relais internes

• Evaluation de fin de formation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Découvrir la démarche pour prendre en compte les réclamations des clients

V1. 28/06/2022