

Gérer les réclamations clients avec tact et efficacité

23 mars 2021

Durée : 14 heures – 2 jours

Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

Pré requis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Acquérir des outils pour savoir faire face plus efficacement et sereinement aux situations difficiles.
- Détecter les signaux de communication indiquant des comportements difficiles.
- Canaliser ces comportements négatifs avec les techniques de communication non-violente.

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

INTRODUCTION

Tour de table : présentation des participants, des besoins, rappels des objectifs

- Savoir s'affirmer, dire les choses tout en respectant le client : modèle de l'affirmation de soi « Pasofag », adapté de Dale Carnegie Training®, organisme leader mondial de la formation au développement personnel.
- Empathie, sympathie et compassion : mieux comprendre ces notions clés (neurones miroirs), leur utilité en situation conflictuelle.
- Ecoute active, communication non-verbale : reconnaître les signes avant-coureurs du mécontentement et de la réclamation.
- Communication verbale : l'importance du choix des mots, en particulier en situation conflictuelle et de tension.
- Faire face à des personnes « ingérables » : l'importance de questionner plus que de parler.

ORGANISATION

Formateur presenti

Rodolphe a occupé pendant plus de 10 ans des fonctions de chef de projet digital/marketing & de responsable Webmarketing Formateur en marketing digital depuis 2019 à la Réunion.

Titulaire d'un :

- MASTER 2 MARKETING & TIC – Université d'Angers - Spécialisation en marketing digital (webmarketing)
- MASTER 1 MANAGEMENT DES ENTREPRISES – Angers - Marketing, communication, stratégie de marque, vente

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Présentation interactive à l'aide de diapositives animées type PowerPoint
- Exposés théoriques / Etude de cas concrets
- Mise à disposition d'un ordinateur portable équipé du pack Office et du logiciel EBP Paie
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation (envoi par mail)

Dispositifs de suivi & exécution de la formation

Feuille d'émargement par demi-journée

Modalités d'évaluation

- **Avant la formation :**

Inter / Intra : Recueil des attentes des participant/e/s et de l'entreprise

Intra : Réunion de cadrage avec le commanditaire, Recueil des attentes des participant/e/s et de l'entreprise.

- **Pendant la formation :**

Questionnement tout au long de la formation

Bilan commun le dernier jour

Evaluation de la formation peut se faire sous forme de tests,

QCM, quizz mais aussi des études de cas, des mises en

situation pour mesurer l'atteinte des objectifs

Évaluation à chaud sur le niveau de satisfaction des

participant/e/s

- **Après la formation :**

Evaluation à froid dans les 3 à 6 mois qui suivent la formation

Délai d'accès à la formation :

Inscription toute l'année

Validation de la session : A l'issue du stage, l'organisme de formation fournira au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la session

Limite d'effectif

Minimum : 4 personnes - Maximum : 8 personnes.

Prix indicatif par stagiaire : 860 € (net de taxes) soit 430 € par personne et par jour

Prix intra : nous consulter

Accessibilité :

Notre service administratif met tout en œuvre pour trouver la solution la plus adaptée en cas de handicap.

En cas de PMR, par exemple, les cours se déroulent auprès d'un centre d'affaire ou d'un hôtel permettant l'accessibilité.

Indicateur(s) de résultat :

Taux de satisfaction : NC

Modalités d'inscription & informations

- mail : info@azotformation.com

- tél : 02 62 74 66 52



Calendrier
formations

Nos prochaines sessions INTER et INTRA 2021 : nous consulter