



S'affirmer dans des situations difficiles et gérer les réclamations

Durée: 2 Jours **Réf de cours: HO200F** **Version: 2**

Résumé:

Cette formation permet à la fois de développer l'assurance de soi et la capacité à gérer une réclamation clients, quelle que soit sa nature.

Public visé:

Toute personne amenée à gérer une réclamation client ou à intervenir lors du traitement d'une réclamation.

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants maîtriseront les étapes de traitement d'une réclamation client de manière à :
 - éliminer les coûts cachés
 - améliorer les processus
 - fidéliser le client
-

Pré-requis:

Aucun.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- GKMG01 - Evaluer ses collaborateurs
 - GKMLEC - Développer son assertivité
 - GKPCOM - Mieux se comprendre grâce à la Process Communication®
 - GKSTR - Comprendre et gérer son stress
-

Contenu:

Une réclamation client

- Les Typologies de clients
- Les Types de réclamations client
- La satisfaction client et le sentiment de frustration
- L'équation de la conformité en qualité Totale
- La relation client et les formes de réclamation

Processus de gestion de réclamation client

- Les 10 étapes du traitement de la réclamation client
- Le rôle des actions correctives dans la relation client
- Le rôle de la publication des actions correctives sur l'organisation interne
- Les avantages commerciaux de la gestion des réclamations client

Les études et illustration de gestions de la réclamation client par Nature

Méthodes pédagogiques :

Notre plus :

Mix théorie-pratique favorisant le développement des compétences : 30 % apports techniques et méthodologiques 70 % exercices et simulations pratiques

Utilisation de **vidéos pédagogiques** illustrant les concepts mis en avant : un apprentissage par les bonnes et mauvaises pratiques (**Top & Flop**).

Accompagnement à la formalisation du **process interne de gestion des réclamations**.

Remise de **support de cours** aux participants et d'une synthèse des concepts clés sous forme de **mémo-synthèse** pour un ancrage de l'essentiel.

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.