

Organisme de formation : AVENIR & TALENT

SIRET : 39179046600083

Référence et Intitulé : ATCDP35-1 - La gestion efficace et pragmatique des réclamations et des conflits - Jour 2

Durée : 07h00

Type : Présentiel

Public :

Tout public

Objectifs pédagogiques :

- Utiliser les techniques de communication adaptées au téléphone et en présentiel afin d'optimiser les échanges
- Distinguer les attentes et les besoins du client pour mieux comprendre la relation client

La formation vous conduira sur le terrain à prendre conscience de votre rôle dans la relation avec vos clients pour améliorer leur satisfaction

Pré-requis :

Aucun

Programme :

Jour 2 : Transformation des pépins en pépites

3. Révision et validation des acquis du jour 1 :

La prise de recul de l'insatisfaction client

Rappel du jour 1 (Processus, outils, techniques, état d'esprit)

Maîtrise du questionnement intelligent pour désamorcer toutes les situations

Validation de la pratique des différents outils de résolution de conflits

4. Gestion de conflits complexes en communication téléphonique et en agence :

Comprendre et expérimenter que les réclamations peuvent être des leviers puissants

Les styles de gestion de conflits : évitement, compétition, compromis, collaboration et accommodement.

Identifier son propre style de gestion de conflits

La mise en place d'une réparation du réel préjudice

Revaloriser l'expérience client optimale « waouh »

Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations



Moyens pédagogiques :

- Modules pragmatiques favorisant l'autonomie
- Processus de formation dynamique sur mesure
- Processus de formation en collectif

Pédagogie interactive. Elle alternera apports du formateur, observation et mises en situation.

Moyens d'évaluation :

Un questionnaire de validation de l'acquisition des connaissances (avec un taux de 80% de bonnes réponses minimum à obtenir) et une évaluation de la formation sont à réaliser par chaque participant (via l'espace utilisateur de chaque apprenant)

Matériel nécessaire :

Papier et crayon

