

**Organisme de formation : AVENIR & TALENT**

**SIRET : 39179046600083**

**Référence et Intitulé : ATCDPP12-4 - La gestion efficace et pragmatique des réclamations et des conflits - Jour 1 et 2 - Lyon**

**Durée : 14h00**

**Type : Parcours**

**Public :**

Tout public

**Objectifs pédagogiques :**

- Développer votre capacité à communiquer de manière assertive
- Identifier les différentes situations de réclamations et de conflits afin de les gérer efficacement
- 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 1 : Genèse et résolution**

1. Contextes conflictuels :

L'état d'esprit positif et ambassadeur

Les principaux contextes de réclamations et de conflits

Les typologies de clients mécontents ou hostiles

L'explication du rationnel et de l'irrationnel

Les principaux pièges de la mauvaise et ou de la non résolution de ces situations conflictuelles

La chronologie des enjeux pour le client et l'entreprise

Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

2. Assertivité et résolutions :

La communication assertive en toutes circonstances

L'écoute active avec empathie et assertivité



Identifications des croyances limitantes et piégeantes  
Savoir faire face aux critiques même les plus injustes  
Techniques pour désamorcer les conflits de manière assertive  
Maîtriser les leviers et outils pour répondre aux clients réclamants  
Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

## **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

