Organisme de formation : ARCHE TALENTS

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)
Maitrise 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, techniques et d'encadrement :

- 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