

## Faire du traitement des réclamations un levier de satisfaction client

### Objectifs de la formation :

Savoir traiter les réclamations clients  
Renouer avec la confiance du client

**Public :** Toute personne en relation avec le client

**Lieu :** A déterminer

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 1 jour soit 7h

### Accessibilité des publics en situation d'handicap :

Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

### Moyens et Méthodes pédagogiques :

Exposés, Etudes de cas, Mises en situation, Evaluation, Support stagiaire

### Formateurs :

Importante connaissance théorique et compétence pratique dans le domaine du commercial, Sens de la pédagogie

### Contenu de la formation :

#### Analyser les insatisfactions du client

- Le besoin caché du client derrière l'insatisfaction
- L'écoute et la reformulation avant d'agir
- Le questionnement et la reformulation pour comprendre les attentes du client

#### Traiter les insatisfactions

- La différence entre les faits, les ressentis, les opinions
- La recherche d'une solution gagnant-gagnant
- Ce qui peut être négociable ou pas

#### Recréer la confiance et fidéliser

- Savoir transformer un problème en opportunité
- Renforcer et personnaliser la relation
- Remercier son client
- Se projeter dans la relation

### Evaluation :

Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via un QCM, QUIZZ, une évaluation en début et en fin de formation. Une attestation nominative est fournie à la fin du stage.