CCI Formation

CCI MOSELLE MÉTROPOLE METZ

GESTION DES RECLAMATIONS ET DES CLIENTS MECONTENTS

2 jours / 14 heures

690 € / pers

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Répondre et traiter efficacement à un mécontentement client

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

Maîtriser les techniques de réponses aux réclamations clients.
S'approprier les règles de base de la communication dans les situations difficiles
Renforcer la qualité de la relation client.

PUBLIC

Responsables et acteurs de services clients et SAV, commerciaux, personnels d'accueil.

PRÉREQUIS

Personne majeure et francophone.

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

LIEU DE FORMATION

CCI FORMATION – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ
Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66
Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr
Web : www.cciformation.org

ACCESSIBILITE

Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.
Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

PROGRAMME

La réclamation en question
Définition
Typologies et nature des différentes réclamations
Analyse des causes d'insatisfaction

Les enjeux de la réclamation et les différents modes de traitement.
De la prévention à la résolution
La relation téléphonique dans la gestion des réclamations
Règles de base de la communication téléphonique
Les méthodes de traitement
Savoir négocier et argumenter une proposition
L'objectif : rétablissement de la relation client et fidélisation

Savoir traiter la réclamation par écrit
Structure
Rédactionnel

Objectifs individuels de progression

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.
Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, …)

DATES Site de Metz (autre sur demande)

17, 18 mars 2022
5, 6 septembre 2022
28, 29 novembre 2022

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum *:* **8 participants**

POUR ALLER PLUS LOIN

Développer la satisfaction client.