



Gérer les réclamations clients

Objectifs de la formation

- Comprendre l'importance et l'enjeu des réclamations, en face-à-face comme au téléphone
- Identifier la nature de la réclamation
- Répondre au besoin du client
- Proposer une réponse adéquate
- Gérer les clients difficiles
- Communiquer simplement

Modalités pédagogiques & d'évaluation

Leçons de 5 à 10 minutes, vidéos pédagogiques, infographies et quiz variés.

1 quiz final d'évaluation : module validé si résultat du quiz supérieur à 80%.

Modalités d'accès à la formation

- Formation accessible dans les 72 heures depuis son smartphone (iPhone ou Android) ou depuis un ordinateur ou une tablette.
- Durée d'accès : 1 mois
- Formation accessible aux personnes handicapées (vidéos sous-titrées)

Programme

- Qu'est-ce qu'une réclamation ?
- Adoptez la bonne attitude
- Être à l'écoute et reformuler
- S'excuser et rassurer
- Se mettre d'accord sur une solution
- Restez positif
- Faire remonter les dysfonctionnements
- Au téléphone
- Les 4 types de réclamations
- La communication naturellement difficile
- Les comportements difficiles
- Les règles d'or

Durée

Une heure

Prérequis

Aucun

Tarif

Voir grille tarifaire