

RECLAMATION TELEPHONIQUE

Transformer les pépins en pépites



Objectifs

- Comprendre et traiter la réclamation client
- S'approprier les bases d'une communication téléphonique efficace
- Transformer les pépins en pépites
- Mise en place de l'analyse, du suivi et du traitement des réclamations



1 JOUR/7 HEURES



PRÉREQUIS :

aucun

FORMATION DISPONIBLE



En présentiel



En distanciel

POUR QUI ?

Toute personne en charge de la vente au sein de la structure.



Aptitudes

- Canaliser la charge émotionnelle de l'insatisfaction
- Adapter son discours au sociostyle du client



400 HT€

INTER-ENTREPRISE



Nous consulter

INTRA-ENTREPRISE

PROGRAMME

Jour 1

- Pourquoi le client mécontent est-il une chance pour l'entreprise ?
- Définition et analyse de l'insatisfaction client.
- Décoder ce que le client ne dit pas.
- identifier les attentes profondes.
- Hiérarchiser l'important de l'urgent (Matrice d'Eisenhower)

Jour 2

- Comprendre les bases d'un entretien téléphonique
- Eviter les erreurs de communication
- Sociostyles et typologie des clients insatisfaits
- Adapter son discours pour transformer les pépins en pépites
- Tracer, suivre et traiter les réclamations

MODALITÉS

DURÉE :

1 jour (7 heures)

TARIFS :

Inter-entreprises : 400 €HT / personne

Intra- entreprises : Consulter Nous

PARTICIPANTS:

Minimum 5 personnes /session

FORMATEUR :

Delphine CRAMBES & Fanny SIWIK
Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier

ACCÈS :

Inter-entreprises >> présentiel et à distance

Intra-entreprises >> présentiel et à distance

DÉLAI D'ACCÈS :

Notre organisme de formation s'engage à vous répondre dans un délai de 48 à 72 heures.

Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes.

Si la formation nécessite des prérequis, nous nous assurerons également que vous les remplissiez soit par des tests, soit par un audit téléphonique.

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning inter-entreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne).

PÉDAGOGIE:

Apports Théoriques -Brain storming

Mise en application

Quiz interactif et ludique

Livret de formation

ÉVALUATION:

Évaluation des connaissances

Questionnaire d'entrée et de sortie

Quiz interactif intermédiaire

POUR QUI ?

Toute personne en charge de la vente au sein d'une structure

PRÉREQUIS :

Aucun prérequis nécessaire pour cette formation

MATERIEL :

En présentiel

Smartphone avec connexion internet
(Pour les évaluations et quiz)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous réserve d'une étude en lien avec AGEFIPH



HORAIRES DE LA FORMATION :

9h00 - 12h30 / 14h00 - 17h30

Pauses : 10h30 - 15h30

Programme 2023

POUR LES PARTICIPANTS :

Livret et attestation de formation

POUR L'ENTREPRISE:

Compte rendu et Mesures d'efficacités