

GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE

1 jours soit 7 heures

OBJECTIFS

- ✓ Développer des réflexes d'écoute active
- ✓ Gérer les situations difficiles
- ✓ Compétences organisationnelles et sociales



- Directeur de point de vente et de magasin
- Responsable des hôtesses de caisse
- Vendeurs en agence et magasin SAV
- Commerciaux BB et grands comptes



Attentes et fiche préparatoire

PROGRAMME

Accueillir le client insatisfait

- La phrase de contact
- Les freins à la consommation
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le para verbale et le non verbal

Comprendre la demande du client

- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et comprendre le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

Traiter la réclamation

- Proposer une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

Gérer les situations difficiles

- Gérer les tentions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère, agressif ou menaçants

Mise en situation et jeux de rôles