VENTE - COMMUNICATION | COMMERCIAL

Prévenir et gérer les situations clients difficiles

Gérer les réclamations clients par une communication « gagnant-gagnant » et optimiser l'image de l'entreprise

Durée : 2 jours **Déroulement :** Présentiel

Objectifs :

- Comprendre les motivations d'un client et la situation source de tension
- Traiter une réclamation client
- Transformer un client mécontent en client satisfait et prescripteur

Programme :

1- La communication
- Caractéristiques d'une situation de communication
- Les obstacles dans la communication
- La communication verbale et non-verbale (langage, gestuelle)
- Les zones de communication
- Décoder les postures en situation de communication professionnelle
- Les 3 positionnements sources de tension

2- Les 4 positionnements relationnels face à aux sources de tension
- Détérioration de la communication
- Positionnement favorisant une relation « gagnant-gagnant »
- Demander sans exiger, refuser une demande
- Donner des réprimandes et exprimer un désaccord
- Recevoir des critiques

3- Principales sources d'insatisfaction des clients
- Délais, non-conformité, augmentation prix...
- Difficultés dans la communication avec l'interlocuteur privilégié
- Suivi des demandes

4- Accueil des réclamations clients
- Lors d'un entretien téléphonique
- Lors d'un entretien en face à face
- Clés d'une communication assertive

5- Suivi de la réclamation clients
- Suivi du dossier client
- Intégrer le processus qualité de l'entreprise
- Optimiser la communication en interne

Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.

Profils :

Commercial terrain et sédentaire - Vendeur en magasin - tout professionnel en relation avec sa clientèle

Pre-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

Attendu :

Attestation de formation

Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Support d'animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

Délai d'accès :

1 mois

Tarif :

1180€ / jour

Votre contact :

Olivier SAVEY

olivier.savey@agileos.fr

06.22.64.13.89

Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.