



Gestion de la relation client : De la création du lien au traitement de la réclamation

Objectifs

- ✓ Comprendre la relation clients et savoir créer une relation de valeur,
- ✓ Comprendre la satisfaction client,
- ✓ Apprendre à communiquer avec la méthodologie des couleurs,
- ✓ Savoir traiter une réclamation.

Programme

1^{ier} Jour : Connaître, comprendre l'autre, satisfaire son client, créer et construire un lien de valeur

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients,
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients,
- S'initier à la méthodologie des couleurs et apprendre à communiquer avec.

Pratique :

- Identifier sa couleur,
- Cas pratique en binôme sur la méthodologie des couleurs.

2^{ème} Jour : Apprendre à communiquer et traiter une réclamation

- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations,
- Poser un regard différent à la réclamation client,
- Comprendre le point de vue du client et se mettre à sa place,
- Adopter les bonnes attitudes face à une réclamation,
- Reconnaître ses erreurs,
- Savoir dire non, traiter les objections et l'insatisfaction,
- La technique de la quittance,

Pratique :

- Cas pratique en binôme sur un exercice de réclamation client,
- Improvisation « gestion de conflits ».



Pour qui ?

Toute personne ayant dans ses missions de la gestion de relation client



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

2 jours / 14h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1^{er} et du 3^{ème} mois pour mesurer les évolutions



Prix inter

600€ HT/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra

1 500€ HT/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr