

Transformer une insatisfaction en facteur de fidélisation

Votre contact

Lore CHATILLON
05 49 61 20 66
chatillonl@poitou.ifrb.fr

Durée

1,00 jour(s)
7:00 heures

Public

Assistante de direction, assistante administrative, secrétaire de direction

Pré-requis

Être en poste depuis 3 mois

Moyens pédagogiques et supports

Face à face pédagogique comprenant des apports théoriques, des études de cas, des mises en situation

Alternance des pratiques permettant une parfaite appropriation des méthodes et outils

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur sénior disposant d'expériences significatives en accompagnement des entreprises du BTP

Objectifs de la formation

Créer des relations durables avec ses clients, les fidéliser et s'inscrire dans l'amélioration continue des performances de l'entreprise

Objectifs pédagogiques

Gagner en efficacité dans le traitement écrit et oral des réclamations

Réussir le traitement ajusté pour chaque réclamation

Rétablir la confiance et la satisfaction des clients mécontents tout en préservant sa sérénité

Contenu

=> Identifier le type de réclamation

- Traiter la réclamation au téléphone
- Traiter la réclamation en face à face
- Traiter la réclamation par écrit

=> Se préparer à écouter et comprendre son interlocuteur

- Gérer les barrages et les différentes étapes de l'entretien téléphonique
- Situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable...)
- Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations

=> Dialoguer, résoudre et formaliser une réponse à une réclamation

- La négociation devant le bon interlocuteur
- Obtenir l'engagement du débiteur dans des situations simples et difficiles

