

Syllabus

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

DURÉE

La formation se déroule en 2 journées (12 heures).

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)

PUBLIC CIBLE

Associés de première ligne et personnel de soutien qui interagissent avec les clients et gèrent les plaintes.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées.

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants

CERTIFICATION

Attestation de formation

AGRÉÉ PAR EMPLOI-QUEBEC

☎ TÉLÉPHONE :
(514) 365-8397

✉ COURRIEL:
info@solutionsandco.com

🌐 SITE INTERNET:
www.solutionsandco.com



Session Intra-entreprise

Série
"Service à la clientèle"

Résolution efficace des plaintes

DESCRIPTION

Rien ne révèle mieux l'engagement d'une entreprise envers la prestation de services aux clients que la façon dont elle résout ses problèmes de service.

Le cours "Résolution efficace des plaintes" s'adresse au personnel de première ligne ainsi que le personnel du service à la clientèle et transfère les connaissances nécessaires afin de gérer efficacement les plaintes et fidéliser le client.

OBJECTIFS

Permettre au participant de :

- Conscientiser et faire comprendre l'importance d'une résolution efficace des plaintes,
- Appliquer les principes et règles clés du service à la clientèle de qualité.
- De se familiariser avec les méthodes, techniques et comportements visant à une récupération du service efficace,
- D'instaurer dans l'organisation une pratique efficace de gestion des plaintes.

CONTENU

INTRODUCTION A LA GESTION DES PLAINTES

- L'importance de la gestion des plaintes
- Pas une nuisance, une opportunité
- Erreurs fréquents
- La gestion efficace des plaintes: perceptions de la clientèle
- Les attentes des clients lorsque les choses tournent mal

RÉTABLIR LA CONFIANCE DU CLIENT

- Attitude
- Confiance en soi et l'assurance

TRAITER AVEC UN CLIENT DÉÇU ET/OU INSATISFAIT

- La psychologie de la colère
- Désamorçage des clients mécontents
- Techniques de désamorçage

RECHERCHER UNE SOLUTION ET COMMUNIQUER UN PLAN D'ACTION

- Négociation
- Développer des solutions gagnant-gagnant
- Comprendre l'approche gagnant-gagnant
- Astuces de négociation
- Faire des concessions sans perdre sa crédibilité
- Dire "Non"
- Parvenir à un accord

CONCLUSION

- Tenir ses promesses
- Le suivi
- Construire une relation durable