



Améliorez votre traitement des réclamations par téléphone

2 jours

Objectifs

Prix : 1100 euros HT

- Identifier les leviers positifs d'une réclamation par téléphone et les motivations des clients.
- Connaître les stratégies de solutions acceptables dans un contexte difficile et les règles d'or.
- Améliorer son assertivité en situation difficile.

Cet atelier interactif est basé sur des entraînements enregistrés afin de professionnaliser l'accueil et le traitement des réclamations clients par téléphone.

Public

Toute personne ayant à gérer des réclamations clients par téléphone

Par groupe de 8 personnes

Programme de la formation

- 1. Comprendre le comportement des clients au téléphone**
- 2. Comment communiquer efficacement**
- 3. Le client a-t-il toujours raison ? Savoir refuser.**
- 4. Faire la part des besoins du client et de l'enseigne.**
- 5. Comment gérer les émotions : les vôtres et celles du client !**
- 6. Résister à l'agressivité et trouver un terrain positif.**
- 7. Comment être assertif au téléphone.**

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.