

FICHE FORMATION

Gestion de la réclamation client

CONTENU	
Objectifs de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre et analyser la réclamation de son client ▪ Développer ses compétences relationnelles et commerciales pour mieux traiter la réclamation ▪ Gérer l'agressivité et les situations délicates ▪ Transformer un incident en actions positives
Formateurs	Johann GOGNETTI – Vincent THAN TRONG – Stella LE VAN HAO
Contenu	<p>Qu'est-ce qu'une réclamation client ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définitions et caractéristiques ▪ L'émetteur ▪ Les points d'entrée ▪ Le mode de transmission ▪ La nature <p>Pourquoi se préoccuper des réclamations clients ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cinq enjeux ▪ Onze idées reçues <p>Comment gérer les réclamations clients ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser le traitement des réclamations ▪ Mettre en place un processus de traitement ▪ Capitaliser et améliorer <p>Savoir répondre à une réclamation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les lois de base de la communication ▪ Comment répondre par écrit ? ▪ Comment répondre par oral ? ▪ Cas particulier du téléphone
Durée	7 heures
Support pédagogique	Serious game, aide-mémoire, etc.
Évaluation	Mise en situation
MODALITES D'ORGANISATION	
Typologie stagiaires	Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables.
Nombre de stagiaires	6 à 12 personnes
Calendrier	Nous contacter au 52.54.65 ou par mail à contact@sefor.nc
Lieu	Sur site ou 27bis av Foch, 2 ^e étage, centre-ville, NOUMEA Ou dans vos locaux
Conditions d'inscription	Aucune
Procédure d'inscription	Les employeurs, services support ou particuliers adressent à SEFOR une demande d'entrée en formation
MODALITES DE FACTURATION	
Prix unitaire	<p>Inter entreprise : 15.000 F TTC par personne</p> <p>Intra entreprise : 90.000 F TTC par session</p>