



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Résolution efficace des plaintes



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 heures).

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



PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse au personnel de première ligne ainsi qu'au personnel du service à la clientèle 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. Les cas et expériences des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.

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



LANGUE

Disponible en:

- Français
- Anglais



CERTIFICATION

Attestation de formation

Emploi
Québec



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

DESCRIPTION

La formation **Résolution efficace des plaintes** vise à donner aux participants, en tant que fournisseurs de services, les méthodes et les outils permettant de régler les plaintes des clients, de façon efficace et professionnelle.

Rien ne révèle mieux l'engagement d'une organisation envers la prestation de services aux clients que la façon dont elle résout les plaintes.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Se conscientiser et reconnaître l'importance de la gestion des plaintes ;
- Se familiariser avec les méthodes, les techniques et les comportements visant à une récupération du client ;
- Instaurer dans l'organisation une pratique efficace de gestion des plaintes.

CONTENU

INTRODUCTION À LA GESTION DES PLAINTES

- La gestion efficace des plaintes : perception de la clientèle
- Les attentes des clients lorsque les choses tournent mal

RÉTABLIR LA CONFIANCE DU CLIENT

- La confiance en soi et l'assurance
- La communication
- L'utilisation appropriée du langage

TRAITER AVEC UN CLIENT DEÇU OU INSATISFAIT

- La psychologie de la colère
- Le modèle de colère et ses quatre stades
- Désamorçage des clients mécontents

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES ET NÉGOCIATION

- Rechercher une solution et communiquer un plan d'action
- La négociation

CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE

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

PLAN D'ACTION PERSONNEL