

Anticiper et gérer les LITIGES clients

La gestion des **litiges clients** est primordiale. Non traités, ils entraînent une détérioration des partenariats commerciaux et une fragilisation du poste client. Comment les anticiper et les résoudre ? Une journée qui vous permettra de répondre à cette question.

Pour adapter le programme à vos objectifs, un diagnostic et/ou QCM sera établi avant l'entrée en formation

OBJECTIFS :

Savoir gérer les situations compliquées
Savoir adapter son comportement
Mettre en place des outils de gestion litiges clients

INFORMATIONS :

Durée : 1 Journée (possibilité de séquencer)

Horaires : 7h à répartir

Prérequis : Aucun

Public visé : Personne en relation avec des clients

Effectif : 12 personnes maxi

Lieu : Sur site ou à distance

Format : Inter ou Intra



MOYENS PEDAGOGIQUES :

Travail de groupe - Plateforme collaborative -
Expérimentation - Alternance de cours
théoriques et cas pratiques - Partages
d'expériences - Interactions individuelles -
Serious play - Ateliers créatifs

TARIF : Sur devis

Evaluation des connaissances assurée au début et tout au long de la formation par des exercices d'applications

PROGRAMME :

Les différents type de litiges

Les litiges d'ordre fonctionnel

(rupture de stocks, retard de livraison, différences de prix...)

Les litiges d'ordre comportemental

(mauvais accueil, attente mal gérée, incompréhension,...)

Clarifier les attentes clients

Clarifier les réponses à apporter aux attentes du client

Gérer un client agressif

Analyser son comportement personnel

Les pistes d'amélioration

La gestion de la relation

La communication vis-à-vis du Client

Ecoute

Empathie

Assertivité



VOTRE CONTACT : **Sandrine Malmaison** - 0607674727 - kermaconcept@gmail.com

www.kermaconcept.com