

## 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 :** **Pauline Puzin** – 0659191370 – pauline@kermaconcept.com

www.kermaconcept.com