

# L'entretien d'après vente ou de réclamation client

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**Permettre au participant de découvrir et appréhender les principales causes de difficultés dans les entretiens portant sur réclamation, litiges contentieux. Se donner les techniques qui permettent facilement de résoudre toute difficulté et satisfaire à très court terme ou immédiatement le client en face à face ou par téléphone**

## PROGRAMME

### Distinguer les 4 niveaux

- Réclamation
- Litige
- Contentieux
- Recouvrement
- 

### Savoir agir en conséquence

- Les principales causes
- Les principales solutions
- Le problème de la relation (Pouvoir et autorité)
- La volonté de maintenir la relation
- Démarche en négociation
- L'objectif divergent, volonté d'aboutir commune
- Les positions de repli
- Reformulation et verrouillage
- Valorisation pour la création d'écoute
- Pratique du 1-2-3-4 : Etre pro- actif
- La relation gagnant-gagnant

### Savoir clore le débat

- Reformulation par hypothèse
- Synthèse pour mieux conclure
- Traiter le comment, avant le pourquoi
- Terminer par le "Quand ? Qui ? Quoi ?"

### Préparer l'avenir

- Féliciter pour l'Etat d'esprit

### DURÉE

2 jours soit 14 heures

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Envie et Détermination

### MOYENS D'ORGANISATION ET

#### DELAIS D'ACCES

Mise en pratique  
Jeux de rôle  
Participation active de  
Stagiaires

### METHODES MOBILISEES

Ordinateur - PC- Tablette  
Vidéoprojecteur  
Paperboard  
Supports pédagogiques  
imprimés et/ou  
numérisés  
Vidéoprojecteur

### EVALUATION, SUIVI ET

#### ACCOMPAGNEMENT

Quizz  
Bati-Eval/ Bati-suivi

### INTERVENANT EXPERT

Claude Pras expert CNEFOP