

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