Gestion des litiges clients

Public :

Toute personne en contact direct avec la clientèle (chargé(e) de clientèle, assistant(e) commercial(e), technicien SAV, agent d'accueil, etc.)
Les responsables de service ou encadrants souhaitant professionnaliser la gestion des réclamations dans leur équipe
Toute personne amenée à gérer des situations conflictuelles avec des clients, dans un objectif de qualité de service et de satisfaction client.

Prérequis :

Aucun

Durée :

2 jours (14 heures) – Présentiel ou distanciel

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le participant est capable de :
Analyser les différents litiges et réclamations.
Comprendre les enjeux de la gestion des litiges.
Gérer la relation avec le client.

Programme :

Rappel des bases de la relation client

Prévenir les litiges clients

- 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 du client
- Clarifier les réponses à apporter aux attentes du client
- Avoir l'esprit client et le mettre en valeur

Cas pratique : Gérer une réclamation avec un client agressif

L'analyse des litiges et réclamations

- Le recueil des données

- La catégorisation et l'occurrence
- Les matrices d'analyse (coûts, qualité, délai)
- Les outils d'aide à la décision

Les plans de progrès : analyser son comportement personnel et s'inscrire dans une démarche de progrès

- Les objectifs d'amélioration
- La gestion de la relation Client
- La communication vis-à-vis du Client

Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques sur les notions de relation client, typologie de litiges et outils d'analyse.
Études de cas concrets issus du vécu professionnel des participants ou proposés par le formateur.
Jeux de rôles et simulations : gestion de réclamations, posture face à un client agressif, communication assertive.
Travaux en sous-groupes pour favoriser les échanges et les apprentissages collaboratifs.
Auto-diagnostic et plan d'action personnel pour inscrire la formation dans une logique de progression individuelle

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Le participant doit s'auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.