

GERER LES RECLAMATIONS CLIENT

Durée : 2 jours

Public : Tous publics

Objectifs pédagogiques

- Découvrir les enjeux du traitement des réclamations
- Gérer avec qualité la relation client
- Mettre en œuvre une méthode de traitement simple

Méthodes pédagogiques

- Approche ludique au travers de jeux
- Livret stagiaire
- Mises en situation

Programme détaillé

- **Les enjeux du traitement des réclamations**
 - Identifier les attentes des clients
 - Connaître les attentes de l'entreprise
 - Comprendre le contexte
- **Proposition d'une méthode**
 - Réfléchir avant d'agir
 - Identifier les facteurs de satisfaction du client
 - Gérer avec qualité la relation client : un état d'esprit
 - Comprendre les fondements de la Qualité Relationnelle
 - Identifier les « attentes fondamentales » des clients
 - Connaître les principes de la méthode 3R
 - Développer l'attitude de compréhension
- **Mise en œuvre de la méthode**
 - Utiliser une grille d'analyse
 - Se faire comprendre
 - Traiter des exemples hors secteur
 - S'entraîner sur des réclamations réelles

The logo for Sui Generis, featuring the word 'Sui' in a stylized orange font above the word 'Generis' in a black font, all contained within a white rectangular box with a thin black border.