



Gérer efficacement les plaintes

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, vous transformerez les situations potentielles de plaintes et de conflits en situations de fidélisation. Grâce à des techniques innovantes de résolution des conflits et à une meilleure connaissance de vous-même, vous améliorerez votre communication et renverrez la meilleure image de vous et de votre entreprise.

CONTENU DU PROGRAMME :

1. Définir le contexte de l'entreprise

- Découvrir les différents métiers, leurs rôles et leurs enjeux
- Analyser les différents types de clientèle et leurs attentes
- Définir la qualité conçue et la qualité perçue par le client
- Saisir les enjeux de la fidélisation

2. Comprendre le mécanisme des plaintes / conflits

- Définir la plainte, le conflit et leurs mécanismes
- Identifier les différents types de situations délicates et les situations propices à leur déclenchement
- Maîtriser ses réactions, son assertivité, dans une relation client
- Éviter certains comportements : fuite, manipulation, agressivité
- Lutter contre les idées reçues

3. Acquérir la méthodologie de résolution des situations délicates pour mieux fidéliser le client

- Développer sa proactivité pour anticiper les situations délicates
- Faire preuve d'empathie pour mieux comprendre les situations
- Établir une communication constructive : écoute active, reformulation
- Développer une image positive, de soi et de son entreprise
- Connaître les formules à utiliser et à bannir pour communiquer positivement
- Savoir négocier pour installer une relation client gagnant/gagnant
- Découvrir les bonnes pratiques à mettre en œuvre et les erreurs à éviter dans :
 - La prise en compte de la situation et la distance à respecter
 - La communication verbale ou non verbale à adopter
 - La proposition d'une solution
 - La vérification de la satisfaction de la clientèle

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- Utilisation par le formateur de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mise en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances/ compétences.
- Réalisation d'un quizz /QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

Durée & Tarif HT
1 Jour -7h Tarif à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne amenée à être au contact de la clientèle
Pré requis
Compréhension du Français test de positionnement initial
Modalités d'encadrement
Formation en présentiel. Formateur qualifié OPQF Ancien responsable clientèle
Lieu
Asforest ou en entreprise
Dates
Dates à définir

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

