

# Gérer les réclamations au téléphone

Développement commercial - 2023

## En résumé

Les contacts téléphoniques de l'entreprise sont extrêmement variés.  
Les réclamations sont parfois délicates.  
Pour maintenir une bonne relation client : compréhension et dialogue sont au programme.

## Objectifs :

Faire face à l'agressivité de son interlocuteur.  
Dissocier les éléments émotifs des éléments factuels.  
Apaiser pour résoudre le différend.  
Poursuivre et préserver efficacement la relation client.

## Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

## Participants :

Toute personne commerciale confrontée à des situations conflictuelles au téléphone.

## Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

## Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.  
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

## Le contenu

### 1. Repérer et analyser une situation conflictuelle

Analyser les causes.  
Connaître les enjeux de chacun en situation conflictuelle.  
Prendre du recul sur la situation.

### 2. Communiquer en situation conflictuelle

Communiquer positivement en pratiquant l'écoute active et la reformulation.  
Prendre en charge le mécontentement de son interlocuteur.  
Repérer les motivations, les intérêts de l'interlocuteur.

### 3. Résoudre positivement et ensemble le conflit

Initier le dialogue.  
Expressions et vocabulaire positif : le langage adapté.  
Adapter la voix, le ton, le débit.  
Faire patienter en cas de non-réponse immédiate, savoir dire non, formuler les demandes et faire admettre son désaccord.  
Trouver les solutions et les faire accepter.

**335 €**

Net de taxe par personne

T3 RECLAMTEL 15-C22



1 jour, soit 7 heures



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

## Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- ven 06 oct 2023



#### 4. Préserver la relation

Envisager ensemble les relations à venir.  
Fidéliser le client par la prise en compte et la gestion efficace de sa demande.

#### 5. Une méthode en 6 étapes

Ecouter.  
Accepter la réclamation.  
Isoler la réclamation.  
Vérifier l'intérêt du client.  
Traiter la réclamation.  
Faire valider la solution.

## Méthodes, moyens et suivi

### Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

Une première approche "théorique" afin de maîtriser le concept de la gestion de conflit : causes, conséquences, objectifs.

Une approche par la mise en situation :

Réalisation de sketch à thème entre le formateur et les candidats avec débriefing collégial.

### Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

### Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

### Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

