

FICHE TECHNIQUE DE FORMATION

Maîtriser l'Accueil et Traiter les Insatisfactions des Clients

Objectifs de la Formation:

Apprendre à accueillir les clients de manière professionnelle.

Développer des compétences pour identifier et traiter les insatisfactions des clients.

Améliorer les techniques de communication et de gestion des réclamations.

Public Cible:

Agents d'accueil, responsables de la relation client, commerciaux, personnels en contact avec la clientèle.

Prérequis:

Aucun prérequis spécifique.

Programme de la Formation:

1. Introduction à l'Accueil Client

Concepts de Base : Comprendre l'importance de l'accueil dans la relation client.

Objectifs de l'Accueil : Définir les objectifs d'un bon accueil client.

2. Techniques d'Accueil

Première Impression : Techniques pour faire une bonne première impression.

Communication Verbale et Non Verbale : Outils pour améliorer la communication verbale et non verbale.

3. Identification des Insatisfactions

Écoute Active : Techniques pour pratiquer l'écoute active et identifier les signaux de mécontentement.

Analyse des Réclamations : Méthodes pour analyser et comprendre les réclamations des clients.

4. Gestion des Insatisfactions

Techniques de Désamorçage : Stratégies pour désamorcer les situations de tension.

Résolution des Problèmes : Outils pour proposer des solutions adaptées aux problèmes des clients.

5. Suivi des Réclamations

Plan d'Action : Élaboration de plans d'action pour le suivi des réclamations.

Amélioration Continue : Stratégies pour utiliser les feedbacks des clients pour améliorer les services.

6. Applications Pratiques

Jeux de Rôle : Simulations d'accueil et de gestion des insatisfactions.

Études de Cas : Analyse de cas réels pour appliquer les techniques d'accueil et de gestion des insatisfactions.

7. Outils de Gestion des Réclamations

Logiciels de Gestion des Réclamations : Introduction aux outils logiciels pour suivre et gérer les réclamations.

Techniques de Reporting : Création de rapports pour analyser les réclamations et les solutions apportées.

8. Évaluation Finale