

**VOUS ASPIREZ À RECONQUÉRIR
VOS CLIENTS INSATISFAITS ?**

TRAITEZ EFFICACEMENT VOS RÉCLAMATIONS CLIENTS

ET PACIFIEZ VOS CLIENTS DIFFICILES

JAWDA ADVISORY

info@jawda-advisory.com

0661 737 037

Contexte

La qualité de votre relation client dépend avant tout de votre capacité à garder une relation de confiance avec vos clients, y compris en cas d'insatisfaction ou de conflit.

Les réclamations des clients, qui surviendront forcément à un moment ou à un autre, doivent être traitées efficacement pour préserver la réputation de votre entreprise.

Cette formation permettra justement à vos équipes de maîtriser les mécanismes nécessaires pour gérer avec succès les situations conflictuelles de toutes sortes.

Destiné à

Toute personne amenées à traiter des réclamations clients par téléphone, messagerie ou encore en face à face.

Objectifs

A l'issue de cette formation, vos équipes seront en mesure de / d' :

- Cerner avec précision les attentes et les besoins de vos clients.
- Prendre conscience de l'importance des réclamations clients et savoir déceler les motifs derrière chaque réclamation.
- Comprendre les enjeux si la réclamation n'est pas traitée avec succès.
- Connaître les erreurs à ne pas commettre pour éviter d'envenimer la situation.
- Identifier les qualités requises pour prendre en charge efficacement les plaintes des clients.
- Découvrir comment apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Savoir comment désamorcer les situations conflictuelles et comment pacifier et fidéliser les clients insatisfaits.
- Adapter leur comportement aux différents canaux de communication utilisés par les clients.

Compétences

Communication : Diffuser les émotions négatives en cas de conflit et bâtir un lien relationnel avec le client.

Résolution de conflit : Résoudre les conflits et garantir un comportement positif en toutes circonstances pour fidéliser un maximum de clients.

Expérience client : Protéger et renforcer la réputation de l'entreprise en alimentant positivement le "bouche à oreille" et les avis en ligne.

Durée

3 jours.