

Fiche technique

Traitez efficacement vos réclamations clients

Du 22 au 25 janvier 2023, de 09h00 à 16h00

Vous aspirez à reconquérir vos clients insatisfaits ?

Traitez efficacement vos réclamations clients et transformez vos clients mécontents en clients fidélisés

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.

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

PUBLIQUE CIBLE :

Tout collaborateur amené à traiter des réclamations clients : conseillers clients, chargés d'affaires, service-après-vente, service support, service clients, commerciaux, superviseurs et responsables.

COMPETENCES :

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.

METHODES D'APPRENTISSAGE :

Exploration en groupe et discussions dirigées par la formatrice.
Exercices pratiques et jeux de rôles.
Exploration des meilleures pratiques.

INTERLOCUTEUR PEDAGOGIQUE :

Mme Amel Anane, Managing Director chez Jawda Advisory.

OBJECTIFS :

- Identifier avec précision les attentes et besoins de vos clients.
- Comprendre l'importance des réclamations clients.
- Déceler les motifs derrière chaque réclamation.
- Comprendre les enjeux des réclamations non traitées correctement.
- Identifier et corriger les erreurs à ne pas commettre pour éviter d'envenimer la situation.
- Identifier et pratiquer les qualités requises pour prendre en charge efficacement
- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Désamorcer les situations conflictuelles.
- Pacifier et fidéliser les clients insatisfaits.
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.

Les points forts de notre formation :

- Nos exercices pratiques permettent d'appliquer immédiatement les techniques.
- Chaque participant est coaché directement durant les jeux de rôles.
- Chaque participant travaille sur ses propres réclamations.

Contenu et programme

Jour 1 - Comprendre les clients qui réclament

- Les attentes et besoins du client réclamant.
- Le concept du "service gap".
- Les raisons des insatisfactions des clients
- L'importance de la réclamation.

Atelier : Si j'étais le client.

Atelier : Histoires réelles

Jour 2 - Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client

- Les différentes étapes pour le traitement efficace des réclamations clients
- Construire et argumenter une solution satisfaisante
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en remontant les réclamations et alertant sur les dysfonctionnements

Atelier et coaching individuel : Traiter avec succès une réclamation.

Jour 3 - Gérer les émotions des clients insatisfaits.

- Ce qu'il ne faut pas dire pour aggraver la situation.
- Ce qu'il ne faut pas faire pour envenimer la relation avec ses clients.
- Faire baisser la tension et rester maître de soi.

Atelier et coaching individuel : Calmer les clients mécontents.



Jour 4 - S'adapter aux différents types de clients en colère

- Faire la différence par ses comportements relationnels.
- Traiter les situations conflictuelles et pacifier chaque type de client insatisfait.
- Vidéos : Différents cas de clients agressifs.

Atelier : Apaiser des clients insatisfaits

L'AHK Algérie, en collaboration avec le cabinet de conseils algérien dédié exclusivement à la relation client (conseil, accompagnement, formation et coaching en expérience client, commercial et service client) a le plaisir de vous donner l'occasion d'en savoir plus lors d'une présentation prévue du 22 au 25 janvier 2023, de 09h00 à 16h00 au siège de l'AHK Algérie

Pour vous inscrire veuillez remplir la fiche d'inscription téléchargeable [ICI](#) et la retourner par e-mail à l'adresse suivante : communication@ahk-algerie.org au plus tard 48h avant la date de la présentation.

Adresse : 04 Chemin Al Bakri (ex Mackley) Dar Nour Sadek, Ben Aknoun, Alger, Algérie
Tél. : +213 560 642 331
E-mail : communication@ahk-algerie.org