

Traitement des réclamations

Objectifs

Gérer les situations conflictuelles face au client ou son représentant (prix, délais, réclamations...).

Public Visé

Personnels en relation avec les clients amenés à gérer des situations conflictuelles : chefs d'unités de production de BPE, responsables de sites granulats, agents techniques de centrales, agents technico-commerciaux.

Durée

14.00 Heures

2 Jours

Pré Requis

Avoir une première expérience commerciale

Parcours pédagogique

1. Rappel des principes de la communication

- Le schéma de la communication
- Les obstacles à la communication
- Les règles d'or de la communication
- Les outils de la communication
- Le traitement de l'agressivité :
 - ⊕ rétablir un climat favorable à la communication
 - ⊕ se repositionner comme interlocuteur « compétent »
 - ⊕ prendre en charge

2. Les différents types de réclamations et leurs origines

- Les situations et leurs origines
- Savoir traiter les réclamations (délais, qualité, prix...)
 - ⊕ identification des différents types de réclamations
 - ⊕ les réclamations « produits/services »
 - ⊕ les réclamations « confiance »
- Mise en place du traitement systématique des réclamations
- Rédaction des réponses aux principales réclamations

3. Le traitement des réclamations et l'argumentation en fonction des réclamations et des interlocuteurs

- Utiliser les réclamations comme tremplin à la vente
- Comment choisir la solution à présenter ?
- Quand et comment la présenter ?
- Savoir en parler : l'approbation anticipée
- Savoir la mettre en scène
- S'appuyer sur une argumentation

4. La gestion des litiges

- Gérer les réclamations :
 - ⊕ Prendre en charge le client et sa problématique
 - ⊕ Repérer les comportements clients
 - ⊕ Adapter son attitude au client
 - ⊕ Répondre efficacement
- Prévenir :
 - ⊕ Analyser les causes
 - ⊕ Mettre en place des actions préventives



Objectifs pédagogiques

- Repérer les principes de la communication
- Identifier les différents types réclamations et leurs origines
- Développer une argumentation adaptée en fonction des réclamations et des interlocuteurs
- Adapter son comportement face à une situation agressive

Méthodes et moyens pédagogiques

Mises en situation enrichies par des apports théoriques

Les participants pourront apporter des exemples de leur entreprise pour servir d'appui à la

Méthodes et modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement journalière
- Clôture de stage : fiche de satisfaction du stagiaire
- Attestation de stage

Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr

Effectif

De 7 à 12 Personnes



Contactez-nous !

Cédric CHAQUI
Responsable Formation Carrières et Matériaux