

## Comment gérer vos clients et vos plaintes ?

### OBJECTIFS

---

Il n'est pas toujours évident de communiquer d'une façon professionnelle et effective. Cette formation vous aide à être à l'écoute des questions ou plaintes d'un client et à réagir d'une façon assertive.

Cette formation vise à :

- comprendre tous les aspects d'une conversation et les motivations qui dirigent la conversation;
- obtenir les compétences essentielles pour la gestion et la confrontation des plaintes;
- apprendre à communiquer d'une façon assertive.

### RESUME

---

Catégorie:

- Développement personnel

Niveau:

Basique

Type de formation:

Formation en classe

Prix:

Les directives de tarification conjointe sont appliquées dans le cadre d'une initiative conjointe.

### PUBLIC

---

La formation peut être suivie par des groupes différents :

- tous les collaborateurs en contact avec des clients:
  - les collaborateurs au guichet;
  - les collaborateurs administratifs;
  - les gestionnaires.

### CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

---

**Basic level:** Aucune connaissance spécifique est nécessaire pour cette formation.

### PROGRAMME

---

Contenu

Jour 1

## L'orientation client

- Le client : Qui est-il ?
- La relation entre le client, l'entreprise et ma fonction
- Orienté client - Orienté entreprise

Le client décide avec qui il fait des affaires

- Caractéristiques du client d'aujourd'hui
- Qu'attend le client de la prestation de service ?
- Ma contribution personnelle à l'image orientée client de ma fonction
- Ma contribution à une image orientée client de l'entreprise
- Quelques points pour améliorer notre approche client
- Cinq comportements inacceptables
- Qu'est-ce qu'un client ?

## Jour 2

Une attitude orientée client suppose une bonne communication

- Qu'est-ce que la communication?
  - La communication verbale, un fait banal
  - La communication comme processus
- Quatre axiomes en rapport avec la communication
  - La communication est faite de langage verbal et non verbal
  - Il est impossible de ne pas communiquer
  - L'entretien est caractérisé par deux niveaux: le contenu et la relation
  - La communication est circulaire
- Difficultés dans la communication interpersonnelle
  - Le récepteur ne veut pas dialoguer
  - Le récepteur veut bien dialoguer

Le téléphone et l'orientation client

- Les différentes fonctions du téléphone
- Avantages et inconvénients du téléphone
- Une plainte: comment la recevoir positivement?
- Soigner le langage
- Quelques conseils
- Quelques réflexions supplémentaires
- Structure, contenu et techniques d'un entretien téléphonique orienté client
- Plan d'action personnel

## Structure de la formation:

Les principes d'une attitude active orientée vers le client sont appliqués aux expériences professionnelles des participants.

## INFORMATIONS PRATIQUES

**Durée:** 2 jours

**Heures:** 9 h à 17h (6 heures de formation par jour)

**Lieu:** Académie Febelfin, Bâtiment Phoenix - Boulevard du Roi Albert II 19 1210 Bruxelles

## MÉTHODOLOGIE

---

Une « **Formation en classe** » se suit en groupe. Vous êtes présent avec les autres participants et le professeur à un moment convenu dans la même salle de cours. Il existe des possibilités d'interaction et de feed-back, tant des participants à l'enseignant qu'inversement. Le

matériel didactique se compose comme base d'une présentation via la plateforme d'apprentissage MyFA, complétée de supports divers tels que syllabus numérique, présentation, extraits audiovisuels...

**Type de formation :** En classe

Durant nos **formations interactives**, nous sommes aussi proches que possible de la pratique professionnelle au quotidien. L'accent est mis sur les conseils pratiques, les schémas faciles et les situations ou cas reconnaissables. Des missions pratiques en petits groupes permettent aux participants de réfléchir à certains aspects du thème abordé. Après le feed-back du groupe et du formateur, celles-ci peuvent éventuellement être élaborées davantage.

**Matériel de formation:**

- Présentation PowerPoint