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.

Cette formation n'a pas pour objectif de fournir des conseils juridiques relatifs à des dossiers de plainte individuels ou à des procédures judiciaires en cours. Elle se concentre sur le renforcement des compétences en communication dans la gestion des clients et des plaintes dans un contexte général.

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:** Febelfin Academy, 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…

Matériel de formation:

- Présentation PowerPoint