



GÉRER UNE RÉCLAMATION CLIENT

OBJECTIFS

Traiter efficacement une réclamation client :

- Comprendre la logique de la réclamation client.
- Identifier les différentes stratégies de traitement de la réclamation.
- Apporter une solution au problème posé

CONTENU

1. La réclamation :

Définition et caractéristiques.

Identifier la typologie des clients (internes et externes), leurs attentes et leurs exigences.

Comprendre les raisons de l'insatisfaction.

Identifier les leviers de la satisfaction du client.

2. Les stratégies de gestion :

Les attitudes qui font la différence.

Diagnostiquer son propre savoir-être.

Développer son sens de l'écoute et de l'empathie.

Savoir questionner et reformuler.

Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés.

3. Gérer les réclamations.

Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre

EN ALTERNANCE

Non

Contacts

GRETA VIVA 5

Valence

37- 39 rue Barthélémy de Laffemas - BP 26

26000 Valence

RABBE Nancy

Tél. : 04 75 82 37 90