



LE CAMPUS
By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

DURÉE ET DATES

2 JOURS - 14 HEURES

FORMATION SUR
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

**PERFORMANCE
COMMERCIALE**



**TRAITER LES
RECLAMATIONS DE
FAÇON
COMMERCIALE** ///

Contact Inscriptions

**Catherine
Guyon**

06.64.19.28.27
c.guyon@byccinievre.fr

TARIFS 2024

Sur mesure

NOUS CONSULTER

Le Campus by CCI Nièvre
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS
E-mail : formation@byccinievre.fr
Site Internet : nievre.cci.fr



TRAITER LES RÉCLAMATIONS DE FAÇON COMMERCIALE

PUBLIC

A tous les collaborateurs chargés de la relation directe ou indirecte au client.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

OBJECTIFS

Savoir éviter l'escalade à l'agressivité.
Identifier les critères de mécontentement du client : le questionnement.
Être capable de gérer ses émotions.
Optimiser son efficacité et gagner en confiance dans ses relations clients.
Obtenir une plus grande satisfaction client dans le traitement des situations délicates.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Réaliser une communication verbale et non verbale de qualité
- Traiter les appels d'urgence selon leurs degrés d'importances
- Répondre aux situations délicates tout en gérant la situation
- Rédiger des courriers commerciaux qui recréent un lien de confiance avec le client.

MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Exposé interactif avec les participants.
Études de cas.
Jeux de rôles et simulation d'entretiens en vidéo-analyse.
Un support de cours est remis au stagiaire.

ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

PROGRAMME

Identifier les principes d'une communication de qualité :

- la communication verbale et non verbale
- les difficultés liées à la communication
- l'écoute active
- la reformulation
- le questionnement, source d'efficacité

Traiter les appels entrants

- la phase d'identification de l'interlocuteur
- la mesure des degrés d'urgence et leur traitement

Gérer les situations délicates dans les réclamations de face à face

- éviter de s'impliquer émotionnellement
- l'origine de l'agressivité
- techniques d'empathie et de synchronisation

Rédiger les courriers

- identifier l'objectif à atteindre
- utiliser un vocabulaire simple et précis
- travailler la synthèse et la dynamique rédactionnelle
- utiliser la formulation positive