

Gérer efficacement les plaintes

Objectif pédagogique

Optimiser la gestion des plaintes à travers un service de qualité et une efficacité relationnelle.

Contenu du programme

Quels sont les enjeux de la gestion des plaintes?

Que ressent-on en tant qu'employé et individu en cas de plainte?

- Savoir analyser le vécu du client
- Savoir décrypter les 3S: sentiment, situation et souhait
- Connaître les attentes de nos clients et leurs sujets d'insatisfaction
- Maîtriser les comportements clef de la réussite: langage verbal et non verbal
- Savoir utiliser les secrets d'une bonne communication: écouter, questionner, reformuler
- Découvrir ses aptitudes individuelles à la communication
- Respecter les 7 étapes de la gestion des plaintes

Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôles et analyses
- Élaboration d'un plan d'action individualisé
- Remise d'un support de cours

1 jour (7 heures)

Lieu du stage:

ASFOREST
4 rue de Gramont
75002 Paris

Participants:

Réceptionnistes, concierges,
bagagistes

Pour les formations en Intra:

Nous consulter

01 42 96 09 27

