

Transformer un client insatisfait en habitué

Objectifs pédagogiques

- Sensibiliser les participants aux enjeux liés à la gestion des plaintes;
- Donner les moyens aux participants d'écouter et de gérer les plaintes;
- Prendre conscience son propre comportement;
- Transformer les situations de plaintes en situation de fidélisation.

Contenu du programme

I. Le contexte de l'entreprise

- Les métiers, les enjeux, les clients;
- Définir les différents types de clientèle et leurs attentes;
- Définir la qualité conçue et perçue;
- Le rôle du participant dans le service;
- Les enjeux de la fidélisation;
- Le client gentil.

II. La gestion efficace des plaintes

- Les moyens de communication et de perception: l'empathie;
- Prendre en compte les plaintes et leur expression;
- Apprendre à reformuler;
- Gérer son stress;
- Donner une solution efficace et durable aux plaintes;
- Savoir remercier le client;
- Améliorer le suivi des plaintes: solutions, partage, procédure de suivi;
- S'attacher à reconnaître le client habitué.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'exercices, de mises en situation et d'apports théoriques;
- Questionnement et partage d'expérience;
- Remise d'un support de cours

1 jour (7 heures)

Lieu du stage:

ASFOREST
4 rue de Gramont
75002 Paris

Public concerné:

Personnel de salle

Pour les formations en Intra:

Nous consulter

01 42 96 09 27

