



GÉERER EFFICACEMENT LES PLAINTES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à transformer les situations potentielles de plaintes et de conflits en situations de fidélisation.

Grâce à des techniques innovantes de résolution des conflits et à une meilleure connaissance de vous-même, vous serez capable d'améliorer votre communication et renverrez la meilleure image de vous et de votre entreprise.

CONTENU DU PROGRAMME

1, Définir le contexte de l'entreprise

- Découvrir les différents métiers, leurs rôles et leurs enjeux
- Analyser les différents types de clientèle et leurs attentes
- Définir la qualité conçue et la qualité perçue par le client
- Saisir les enjeux de la fidélisation

2. Comprendre le mécanisme des plaintes / conflits

- Définir la plainte, le conflit et leurs mécanismes
- Identifier les différents types de situations délicates et les situations propices à leur déclenchement
- Maîtriser ses réactions, son assertivité, dans une relation client
- Éviter certains comportements : fuite, manipulation, agressivité
- Lutter contre les idées reçues

3. Acquérir la méthodologie de résolution des situations délicates pour mieux fidéliser le client

- Développer sa proactivité pour anticiper les situations délicates
- Faire preuve d'empathie pour mieux comprendre les situations
- Établir une communication constructive : écoute active, reformulation
- Développer une image positive, de soi et de son entreprise
- Connaître les formules à utiliser et à bannir pour communiquer positivement
- Savoir négocier pour installer une relation client gagnant/gagnant
- Découvrir les bonnes pratiques à mettre en œuvre et les erreurs à éviter dans :
 - La prise en compte de la situation et la distance à respecter
 - La communication verbale ou non verbale à adopter
 - La proposition d'une solution
 - La vérification de la satisfaction de la clientèle

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS



| Durée & Tarif |
|---|
| 1 jour – 7 heures |
| INTER : prix catalogue /pers. INTRA : nous contacter |
| Modalités et délais d'accès |
| Formation en présentiel |
| INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation INTRA : nous contacter |
| Public visé |
| Toute personne amenée à être au contact de la clientèle |
| Pré requis |
| Compréhension du français Test de positionnement initial |
| Lieu |
| ASFOREST ou en entreprise |
| Dates de session |
| Voir catalogue |