

Réclamation client : transformer une insatisfaction en facteur de fidélisation

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

IFRB POITOU-CHARENTES

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Public Assistante de direction, assistante administrative, secrétaire de direction

Prérequis pédagogiques :

Être en poste depuis 3 mois

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Créer des relations durables avec ses clients, les fidéliser et s'inscrire dans l'amélioration continue des performances de l'entreprise

Contenu et modalités d'organisation

Objectifs pédagogiques Gagner en efficacité dans le traitement écrit et oral des réclamations Réussir le traitement ajusté pour chaque réclamation Rétablir la confiance et la satisfaction des clients mécontents tout en préservant sa sérénité Contenu => Identifier le type de réclamation - Traiter la réclamation au téléphone - Traiter la réclamation en face à face - Traiter la réclamation par écrit => Se préparer à écouter et comprendre son interlocuteur - Gérer les barrages et les différentes étapes de l'entretien téléphonique - Situations ou exceptions d'appels (absence, répondeur, téléphone portable...) - Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations => Dialoguer, résoudre et formaliser une réponse à une réclamation - La négociation devant le bon interlocuteur - Obtenir l'engagement du débiteur dans des situations simples et difficiles

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Non renseigné

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00148239	du 01/01/2019 au 31/12/2025	POITIERS (86)	IFRB POITOU- CHARENTES		Non éligible	