

# Gestion des réclamations et des litiges clients

**Niveau Initiation**

<b>Objectifs de la formation</b>	
Préserver la relation client et en mesurer les enjeux Transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune Gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi	
<b>PUBLIC</b>	Toute personne en relation avec la clientèle
<b>PRE REQUIS</b>	aucun
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 2 Jours (14h)      Matériel : Un support de cours – 1 PC Nombre de Stagiaires : 1 à 6 personnes
<b>FORMATEUR</b>	Formateur ayant les compétences en gestion en compta et gestion d'entreprises et disposant d'une expérience d'au moins 2 ans en Formation
<b>PEDAGOGIE</b>	Pré-évaluation des besoins. Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
<b>MODULE SUIVANT</b>	
<b>HANDICAP</b>	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

<b>PROGRAMME TYPE</b>	
<b>Définir une réclamation</b> <b>Réclamations et litiges</b> <b>Motifs de réclamations</b> <b>Enjeux pour le client et l'entreprise</b> <b>Comprendre le comportement du client</b>  <b>Comment réagir aux réclamations clients ou litiges</b> <b>Adopter le bon positionnement</b> <b>Ecouter, comprendre et reformuler</b> <b>La communication au téléphone</b> <b>La méthode des feux tricolores</b> <b>Les comportements clefs</b> <b>Proposer des solutions adéquates et rapides</b> <b>Savoir dire NON</b> <b>Expliquer et non justifier</b> <b>S'affirmer en respectant l'autre</b> <b>Assurer le suivi de la réclamation</b>	<b>Gérer son stress en face à face avec le client ou par téléphone</b> <b>Adopter la bonne attitude</b> <b>Voix, respiration et ton des paroles</b> <b>Gérer ses émotions</b>