

- La gestion des litiges clients - « Pour fidéliser mes clients »

PUBLICS CONCERNÉS

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- ✦ Analyser les différentes sources de litiges
- ✦ Comprendre les enjeux du traitement d'un litige
- ✦ Adopter un comportement positif et de service face au client

PROGRAMME

1 - Rappel des bases de la relation client

2 - Les litiges d'ordre fonctionnel

- Rupture de stocks
- Retard de livraison
- Différences de prix

3 - Les litiges d'ordre comportemental

- Mauvais accueil
- Attente mal gérée
- Incompréhension

4 - Les comportements

- Interdits - à adopter
- Développer un comportement utile
- La puissance du dialogue

5 - Solutions

- La méthode E.R.I.C.
- Remédier aux dysfonctionnements
- Analyser son comportement personnel
- S'inscrire dans une démarche de progrès

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Apports du formateur
- ✓ Echanges / partages
- ✓ Exposé
- ✓ Mises en situation sous forme de jeux de rôle filmés et commentés
- ✓ Exercices et travaux de groupe

DURÉE

2 jours