



Programme



Anticiper et comprendre la situation : (10 heures)

- Différencier réclamation et conflit
- Comprendre le point de vue et les attentes du client
- Reconnaître et anticiper un contexte d'agressivité
- Etre bien préparé personnellement pour un meilleur résultat professionnel



La gestion de la réclamation : (11 heures)

- Comprendre l'utilité des différentes communications dans la gestion des réclamations
- Garder le contrôle de l'entretien
- Désamorcer un conflit
- Adapter la méthode à son propre contexte professionnel
- Inscrire la gestion de la réclamation dans un schéma de fidélisation de la clientèle
- Le suivi des réclamations : un outil de gestion commerciale



Objectifs professionnels

Permettre à l'apprenant de savoir anticiper et gérer efficacement les réclamations client.



Objectifs pédagogiques

- Connaître les US et coutumes de la clientèle étrangère
- Pouvoir mieux accueillir cette clientèle
- Mieux les prendre en charge

INTER

Mini 6

INTRA

Mini 2

