

Comment gérer le flux journalier des réclamations sans se laisser envahir par l'agressivité et sans ressentir le stress accumulé ? Comment rester dans une démarche professionnelle tout en *se préservant* ?

Cet atelier vous permettra, grâce à des techniques adaptées, de préserver une qualité relationnelle avec le client tout en gagnant en sérénité. Vous apprendrez à faire de la réclamation une opportunité pour fidéliser vos clients.

Objectifs

- Maintenir une bonne image de l'entreprise et préserver la relation avec le client
- Adopter une démarche professionnelle pour traiter la réclamation
- Gagner en stabilité émotionnelle et en bien-être
- Se constituer une boîte à outils opérationnelle

Programme

Identifier les aspects positifs de la réclamation

- La réclamation, une opportunité pour satisfaire son client
- Transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration pour l'entreprise et le client
- Changer son angle de vue pour accepter et non subir le mécontentement du client

Comprendre le client insatisfait

- Se mettre à la place du client tout en restant professionnel

- Connaitre les différentes typologies du client difficile
- Identifier les besoins exprimés et non exprimés du client insatisfait

Maîtriser les attitudes et les comportements professionnels pour « faire face »

- Se synchroniser et écouter activement son interlocuteur pour faire baisser la pression
- Poser les bonnes questions sur un mode empathique pour clarifier la demande
- Utiliser un vocabulaire positif qui rassure psychologiquement et ouvre des perspectives
- Parler avec une voix posée et articulée
- Savoir dire non et recadrer avec fermeté et courtoisie

Gérer son stress pour rester maître du jeu

- Comprendre les mécanismes de son propre stress en situation difficile
- Savoir repérer les premiers signaux d'alarme
- S'entraîner grâce à des outils anti-stress : respiration, ancrage, image mentale

Pour qui ?

- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone ou en face à face

Pédagogie

- Mises en situation issues de la réalité professionnelle de chacun filmées (optionnel) et débriefées
- Test d'auto-évaluation
- Réflexion et production collectives
- Exercices ludiques et jeu des objections
- Apports méthodologiques
- Pour une bonne assimilation des outils et l'enjeu pédagogique, l'atelier est limité à 8 participants