

Apaiser les mécontents, réconcilier et fidéliser les clients nécessitent des précautions et un réel savoir-faire. Cette formation donne les clés pour sensibiliser les services Réclamations clients à une communication efficace et mettre un terme à l'escalade.

Objectifs

- Sensibiliser les participants à une culture de l'écrit spécifique à son environnement professionnel
- Élargir ses compétences dans la rédaction quotidienne ou ponctuelle des réponses aux réclamations
- Répondre à des questions essentielles : quels sont les critères et contraintes associés à ce type d'écrit et comment améliorer la qualité de ses messages ?

Programme

La réclamation : décryptage

- Lire et comprendre : contenu explicite et contenu implicite
- Cerner le profil du réclamant
- Mesurer le mécontentement et les attentes
- Évaluer le niveau de la réclamation
- Recenser les cas de figures rencontrés

Le positionnement du rédacteur

- Mettre à distance ses émotions et adopter une attitude pragmatique
- Faire de chaque réclamation une proposition d'amélioration
- Valoriser et montrer de l'empathie si la réclamation est justifiée
- Être conscient des enjeux en termes d'image

L'argumentaire

- Préparer sa réponse et prendre des notes avec la méthode SPRI (Situation / Problématique / Réponses immédiates / Information sur résolutions à moyen terme)
- Choisir une formulation adaptée :
 - quelques formules utiles,
 - le choix des mots.
- Construire l'argumentaire et hiérarchiser ses idées
- Savoir refuser avec nuance
- Savoir reconnaître un dysfonctionnement
- Savoir débiter et savoir conclure pour être lu et compris

Quelques notions de style

- Expliquer, argumenter, convaincre : personnaliser ses réponses
- Éviter les pièges les plus courants

Atelier rédactionnel

Entraînement proposé aux participants l'après-midi. Les thèmes s'inspirent directement des situations rencontrées dans leur quotidien.

- Choix de réponses sélectionnées au préalable par les participants et analyse corrective en groupe
- Rédaction de courriers (dont l'objet serait récurrent) ou selon besoins avec un contenu plus sensible (propositions des rédacteurs)

Pour qui ?

- Collaborateurs des services commerciaux, consommateurs ou des services dédiés aux réclamations

Pédagogie

- Deux demi-journées sont consacrées à des entraînements suivis d'une analyse corrective en groupe
- Dans son approche pédagogique, la consultante sollicite et implique le groupe afin que celui-ci mène une réflexion constructive dans ses réponses aux réclamations
- Les participants sont acteurs et peuvent proposer de travailler sur des dossiers en cours pour des exercices concrets à part entière