

Gérer les plaintes et les situations difficiles avec la clientèle

Description de la formation

Améliorer ses habiletés à gérer les plaintes et les situations difficiles avec les clients internes et externes afin d'assurer l'expérience client souhaitée. Inspirée des techniques avancées de service à la clientèle et des approches « Customer Centric », cette formation propose les processus, les techniques et les exercices nécessaires à l'apprentissage ainsi que des techniques pour gérer les situations difficiles avec les clients.

Objectifs pédagogiques

Au terme de la formation, le participant sera en mesure de :

1. Appliquer les techniques et processus afin de faire vivre l'expérience client souhaitée
2. Analyser son style de gestion de conflit
3. Apprendre à contrôler ses émotions
4. Communiquer de façon efficace en situation difficile
5. Identifier et reconnaître les attentes des clients en situation difficile
6. Appliquer les techniques pour gérer une plainte et une situation difficile

Contenu

Introduction

Module 1 : Gérer les clients difficiles

- Caractéristiques du client moderne
- Style de gestion de conflit
- Gérer la pression
- Comprendre comment les émotions sont créées
- Développer ses stratégies pour demeurer calme
- Transformer les émotions négatives en émotions positives

Module 2 : Communiquer les annonces difficiles

- L'importance des composantes de la communication
- Communiquer les annonces difficiles

Module 3 : Processus pour gérer les situations difficiles

- Les techniques connues
- Techniques pour (1) accueillir ou amorcer : application de 14 techniques
- Techniques pour (2) écouter avec empathie et clarifier : application de 17 techniques
- Techniques pour (3) gérer la situation : application de 24 techniques
- Techniques pour (4) conclure et vérifier la satisfaction : application de 7 techniques

Module 4 : Application du processus

- Exercice en simulation : Préparez-vous à gérer les situations suivantes
- Exercice en simulation : Comment s'adapter à ses détracteurs?

Méthodologie

- Exposé
- Travail d'équipe
- Groupe de discussion
- Étude de cas
- Simulation

Gérer les plaintes et les situations difficiles avec la clientèle

Clientèle visée

Agent en centre de contact client, agent de service à la clientèle, préposé au service à la clientèle, chargé de projet, chargé de chantier, coordonnateur interne

Particularités

Bien que ceci ne soit pas un pré-requis, cette formation est une suite logique de la formation PER-811 Exceller dans le service à la clientèle.

Formateur(s)

Lucie Turcotte

Ayant acquis une expérience de plus de 12 ans, principalement à titre de directrice des ventes où elle a dirigé une équipe de plusieurs vendeurs, Lucie se spécialise depuis 11 ans dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l'attitude client, de l'expérience client (service à la clientèle), de la négociation, de la commercialisation et de la gestion.

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

897 \$

Prochaines dates en formation publique

13 et 14 avril 2021 (En ligne)

23 et 24 novembre 2021 (En ligne)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>