

# Traiter efficacement les réclamations en caisse, au téléphone et en magasin

## LE CONSTAT

Dans les relations interpersonnelles, les conflits sont inévitables. Toutefois, si ces conflits ne sont pas gérés, ils peuvent avoir des conséquences négatives sur l'environnement. Tout d'abord sur le comportement de l'individu (perte de confiance, d'envie, de motivation, de performance, de santé...); ensuite sur le point de vente (baisse de productivité, de notoriété,)

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

### A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Traiter efficacement les réclamations et les conflits avec les clients
- Utiliser les techniques de la communication interpersonnelle pour mieux vivre son quotidien face à des situations difficiles.
- Valoriser son image et celle de l'entreprise

Afin de comprendre l'attitude à adopter pour être bienveillant et à l'écoute de ses clients

## LE PROGRAMME

### A – La relation client

- **L'évolution du commerce**  
La concurrence s'accroît et devient de plus en plus agressive. Le client est continuellement sollicité
- **Le changement de comportement de nos clients**  
Les clients sont de plus en plus pressés, exigeants, parfois agressifs :
  - 70% veulent du prêt à l'emploi
  - 55% veulent du prix
  - 33 % veulent de la qualité
  - 85 % veulent de la reconnaissance
- **L'adaptation du comportement des collaborateurs**  
Leur comportement s'est-il adapté aux nouvelles attentes de nos clients ?
- **Le cadre de référence des collaborateurs**  
Les points de vu des clients, ses choix, ses envies... sont aussi intéressantes que les nôtres. Apprenons à les comprendre et à les accepter



– **La prise de recul**

Communiquer, accueillir et vendre au quotidien est un exercice difficile.  
Donner des cadres pour penser positif

**B – La communication interpersonnelle**

– **La communication verbale et non-verbale**

Comprendre l'importance de la gestuelle et de l'intonation par rapport aux mots afin de mieux communiquer avec les clients

– **L'écoute**

Écouter, entendre et comprendre les clients afin d'éviter toutes interprétations

– **Le langage positif pour gagner en professionnalisme**

Dire qui nous sommes et ce que nous pouvons proposer et non pas ce que nous ne pouvons pas proposer  
Faire ressentir aux clients qu'ils s'entretiennent avec les bons interlocuteurs

– **L'empathie**

Comprendre ce que ressentent les clients afin d'établir un climat de confiance (Très utile dans la gestion des clients « dits » difficiles)

**B – La gestion des réclamations**

- ✓ Saluer tous les clients et leur montrer qu'ils sont les bienvenus
- ✓ Avoir une attitude professionnelle à l'égard du client.
- ✓ La technique ECES (Écoute, Compréhension, Explication, Solution)
- ✓ Répondre aux réclamations des clients
- ✓ Valoriser son métier et celui de l'entreprise

**LES METHODES PEDAGOGIQUES**

Active :

- Environ 50 % du temps de la formation est consacré à des jeux de rôle très ludiques
- Sketchs en groupe et sous-groupe avec débriefing individuel puis en groupe.

Affirmative :

- Apports théoriques

**LES OUTILS PEDAGOGIQUES**

- travail sur les points forts des stagiaires
- valorisation des points forts des stagiaires afin de développer la confiance en soi
- utilisation des outils de la PNL lors de certains exercices (ressentis et visuel)
- utilisation du dictaphone, dans certains exercices, afin de travailler la communication verbale



## **LE PUBLIC ET PRE REQUIS**

Être en charge du management, de la relation client et du commerce ou susceptible de le devenir rapidement - Collaborateurs, managers et chefs de secteurs débutants et/ou confirmés présents sur la surface de vente

## **LES MODALITES ET DELAI D'ACCES**

Dates à convenir selon accord contractuel à négocier

## **LES MODALITES D'EVALUATION DES ACQUIS**

Synthèse et plan d'actions élaboré par le stagiaire, validé par le formateur et présenté au chef d'entreprise + débrief de la formation élaboré par le formateur et présenté au chef d'entreprise

## **LA DUREE**

1 Jour (7 heures)

## **LE TARIF**

Forfaitaire selon accord contractuel négocié

## **ACCESSIBILITE AU PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduites dans les locaux des clients ou des salles de formation loués  
Pour tout autre type de handicaps, nous contacter au préalable pour étude

**Copyright ©1er janvier 2020**