

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS



Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, salarié et demandeur d'emploi.
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio
8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Expériences professionnelles :

Formateurs et expert métier et diplômé dans la formation
professionnelle. Intervenant depuis 5 ans. Micheline A

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "La gestion de conflits"

Objectifs :

- A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Savoir traiter des situations de réclamation
 - respecter la méthode CEP

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Le traitement de la réclamation (3,5h)

S'adapter selon la typologie de la clientèle
Les différentes typologies de clientèle
Les différentes situations de réclamation en agence
Les différentes causes et natures de la réclamation
Les étapes de traitement de la réclamation
La méthode CEP
La gestion des différentes émotions

Mise en situation pratique (3,5h)

Améliorer sa posture et communication en clientèle
Gérer une situation de réclamation
Appliquer les différentes étapes de la réclamation
Appliquer la méthode CEP
S'adapter aux émotions clients

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation