



# Améliorez votre traitement des réclamations par téléphone

**2 jours**

## Objectifs

**Prix : 1100 euros HT**

- Identifier les leviers positifs d'une réclamation par téléphone et les motivations des clients.
- Connaître les stratégies de solutions acceptables dans un contexte difficile et les règles d'or.
- Améliorer son assertivité en situation difficile.

Cet atelier interactif est basé sur des entraînements enregistrés afin de professionnaliser l'accueil et le traitement des réclamations clients par téléphone.

## Public

Toute personne ayant à gérer des réclamations clients par téléphone

**Par groupe de 8 personnes**

## Programme de la formation

- 1. Comprendre le comportement des clients au téléphone**
- 2. Comment communiquer efficacement**
- 3. Le client a-t-il toujours raison ? Savoir refuser.**
- 4. Faire la part des besoins du client et de l'enseigne.**
- 5. Comment gérer les émotions : les vôtres et celles du client !**
- 6. Résister à l'agressivité et trouver un terrain positif.**
- 7. Comment être assertif au téléphone.**

## Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.