

GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES – M4

Contenu pédagogique

- ☐ DECOUVRIR LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION
 - ☐ Identifier ses freins dans la relation aux autres.
 - ☐ S’AFFIRMER EN SITUATION PROFESSIONNELLE FACE AU CLIENT
 - ☐ Connaître ses procédures. Avoir à disposition ses outils et les maîtriser. Traçabilité.
 - ☐ Connaître ses objectifs.
 - ☐ Connaître son domaine de responsabilité.
 - ☐ Travailler la cohésion d’équipe, ne pas désavouer.
 - ☐ La chaîne des acteurs en face à face, au téléphone dans le processus de communication
 - ☐ Assurer la transmission des informations, le suivi.
 - ☐ Homogénéiser le verbal et le non verbal. S’exprimer avec respect et considération pour son client. Oser formuler une demande, une objection.
 - ☐ GERER LES RELATIONS CONFLICTUELLES
 - ☐ Savoir comprendre la situation, l’historique. S’approprier.
 - ☐ Personnaliser l’entretien, faire confiance sans être dupe.
 - ☐ Savoir reconnaître ou faire reconnaître une responsabilité entière ou partagée.
 - ☐ Identifier les enjeux. Se rendre disponible.
 - ☐ Affirmer son leadership, se positionner dans l’environnement. Savoir reformuler et amorcer
 - ☐ des solutions. Savoir dire non. Savoir isoler sans s’isoler.
 - ☐ Gérer son temps dans les réclamations et dans les relations
 - ☐ (Ne pas laisser pourrir une situation)
 - ☐ Etre authentique. Utiliser des formulations positives.
 - ☐ Utiliser et maîtriser le non-verbal (vocal, regard, sourire, posture, gestuelle...).
 - ☐ Accepter et amortir ses émotions. Faire face aux imprévus tout en conservant la maîtrise de soi.
- Désamorcer l’affectivité, ne pas s’approprier la situation, ne pas prendre pour soi, évacuer dans l’instant.

▼ OBJECTIF

Prendre en charge les désaccords, être facilitateur, trouver et vendre des solutions

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Chefs d’entreprise, responsables de magasin, Vendeurs, Hôtesse d’accueil, hôtesse de caisse.

▼ PRÉREQUIS

Etre en situation de relation avec la clientèle

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

☐ Grilles d’accompagnement. Stagiaires devant venir avec leurs scénarios des réclamations et des conflits écrits. Stagiaires devant venir avec des outils (Bon de commande, réception, catalogue fournisseurs...). Formateur apportant des échantillons de...

▼ DURÉE