



# Gérer les réclamations par téléphone et par écrit

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Mieux comprendre les comportements qui créent le conflit.
- ▶ Analyser la réclamation client.
- ▶ Reformuler et répondre à la demande du client.
- ▶ Conclure l'échange.
- ▶ Dire non lorsque la situation la situation l'exige.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

## MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

### Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

### Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

## Formation présentielle

Durée : 21 heures

### PUBLIC

Chargé(e)s de clientèle  
Gestionnaires techniques

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

### INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris  
Sessions intra : selon demande

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr  
03 87 39 57 03

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 2

### 1. Les attentes du client

- ▶ Réflexion sur les comportements des clients d'aujourd'hui et leurs raisons : défiance, menaces, grossièreté, exigences...
- ▶ Quand nous sommes clients nous-mêmes, qu'attendons-nous de nos fournisseurs pour être comblés ?
- ▶ Qu'est-ce qui est difficile pour nous lorsque le client nous agresse ?

### 2. Une relation client qui restaure la confiance

- ▶ Deux niveaux dans la relation : technique, relatif à la demande du client/humain, concerne les émotions spécifiques de chaque client
- ▶ Accepter la façon de voir du client

### 3. La démarche pour enchanter le client par téléphone

- ▶ Analyse d'enregistrements d'entretiens réels avec des clients mécontents dans différents secteurs d'activité
- ▶ Réflexion et propositions : quelles pratiques pour réduire les risques de conflit et être efficace ?
- ▶ Apports de concepts et méthode : bonnes pratiques et concepts techniques



# Gérer les réclamations par téléphone et par écrit

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

### 4. La démarche pour enchainer le client par écrit

- ▶ Découverte et repérage : à partir d'échanges de lettres ou e-mails réels avec les clients
- ▶ Analyse des deux niveaux de demandes des clients techniques et humains
- ▶ Réflexion et propositions sur ce qu'il aurait aimé pour se sentir un client vraiment satisfait
- ▶ Apports de concepts et méthode : présentation de la démarche AMARC par l'animateur pour apporter une méthode permettant de reproduire les bonnes pratiques. Cette démarche permet de répondre à deux grands cas de réclamations : la gestion des erreurs et « l'art de dire non ».

### 5. Entraînements

#### PUBLIC

Chargé(e)s de clientèle  
Gestionnaires techniques

#### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

#### INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

#### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris  
Sessions intra : selon demande

#### TARIF

Nous consulter

#### CONTACT

ihc@batigere.fr  
03 87 39 57 03