



## RELATION CLIENT

### FICHE PROGRAMMATION

#### GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS ET LES COMPORTEMENTS

##### AGRESSIFS

###### Public

Commerçant(e) - Vendeur(se), Responsable commercial(e)

###### Prérequis

Aucun

###### Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux et les objectifs de la gestion des réclamations.
- Qualifier et traiter une réclamation.
- Appliquer les étapes de la gestion de la réclamation client.
- Reconnaître et gérer les clients difficiles.

###### Contenu

###### Identifier les enjeux et les objectifs de la gestion des réclamations

Favoriser la satisfaction des clients et renforcer la fidélité  
Améliorer la qualité d'un service ou d'un produit  
Préserver et valoriser l'image de marque de l'entreprise

###### Qualifier et traiter une réclamation avec la technique des 5S

Type de la réclamation : caractéristiques et enjeux  
Origine du problème, les causes de l'insatisfaction du client  
Situation désirée  
Ressources et solutions pour traiter la réclamation, et leurs effets  
Solution concrète

###### Appliquer les étapes de la gestion de la réclamation client

Comprendre le rôle des émotions sur les comportements  
Rester maître de soi pour gérer la situation

###### Communiquer pour coopérer

Définir les principes de base de la communication  
Le langage verbal et le langage non verbal  
Discerner les besoins non satisfaits du client par l'écoute active  
Utiliser le questionnement, la reformulation et le feedback pour comprendre le client  
Communiquer avec respect et bienveillance pour coopérer  
Jeux de rôles et mises en situation

###### Reconnaître et gérer les clients difficiles avec la méthode DISC

Discerner les différentes personnalités  
S'adapter à la typologie du client  
Adopter un comportement relationnel constructif et professionnel