



## GERER LES LITIGES ET LES CLIENTS MECONTENTES A L'ACCUEIL

**OBJECTIFS :**

- Identifier les enjeux de la gestion des réclamations
- Apprendre à négocier avec un client difficile
- Rechercher une solution commune

**METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :**

La pédagogie proposée est active et participative et s'appuie sur :

- Les échanges d'expériences
- Des apports théoriques et des exercices pratiques
- Des simulations enregistrées pour consolider de nouveaux comportements
- la définition d'un contrat d'engagement personnel

**DUREE :** 1 jour – 7 heures

**Dates :** Lundi 25 mai 2009

### PROGRAMME

- **Le client**
  - L'identification du client et ses attentes
  - définir la réclamation client
  - Les enjeux de la satisfaction client et de sa fidélisation
- **Une communication adaptée à la situation**
  - Les principes de la communication dans la relation client
  - Prendre en compte les composantes de la communication : le verbal et le non-verbal
  - Professionnaliser son langage : Le vocabulaire traduit la qualité de service et la prise en charge du client
- **Le comportement face à la réclamation du client**
  - Adapter son comportement face au client agressif par l'écoute, l'empathie, et la gestion des émotions
  - Utiliser les techniques de communication pour mener l'investigation : le questionnement, la reformulation
  - Connaître les limites de sa fonction pour proposer la solution et savoir l'expliquer au client
  - Utiliser la négociation
  - Faire valider assurer le suivi
- **Gérer le stress dans une situation conflictuelle**
  - Maîtrise des émotions et prise de recul

Formation continue

Faculté des métiers – Campus de Ker Lann - Rue des Frères Montgolfier  
BP 17201 . 35172 Bruz cedex  
Tél. 02 99 05 45 45 - Fax 02 99 05 45 49 - email : formation continue @fac-metiers.fr





- Techniques anti-stress au poste de travail

Formation continue

Faculté des métiers – Campus de Ker Lann - Rue des Frères Montgolfier  
BP 17201 . 35172 Bruz cedex  
Tél. 02 99 05 45 45 - Fax 02 99 05 45 49 - email : formation continue @fac-metiers.fr

