Programme de Formation

PLAINTES : Gérer une Plainte - 1/2 Jour

Surfez sur les plaintes ! Accepter les plaintes et les gérer. Une gestion du plaignant d'abord, des émotions suscitées au sein de l'entreprise ensuite afin de transformer la plainte en bénéfice.

Organisation

Durée : 4 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Formateur :

Contenu pédagogique

Objectifs pédagogiques

- Être capable de gérer une plainte
- Faire face à des situations difficiles
- Prendre conscience de l'impact du non-verbal dans la gestion de la plainte
- Transmettre un message le plus précis possible
- Comprendre la demande et y répondre
- Eviter le risque du triangle dramatique
- Gérer l'émotionnel d'un plaignant avant de gérer la plainte

Description

Jour 1 (1 demi jour)

- Les participants vont fournir au formateur les principales difficultés qu'ils rencontrent dans leur mission de contact "de première ligne" avec les clients au sens large.
- Notions d'Écoute Active pour rassembler l'information nécessaire au traitement de la réelle demande
- Travailler sur mon processus et mon contenu (verbal et non verbal) pour être dans une position de vie gagnant/gagnant
- Module très pratique de gestion de la plainte : traiter d'abord l'émotionnel avant d'entrer dans le concret. Permettre au plaignant d'apporter sa solution pour gagner du temps
- Le jeu du triangle dramatique : Je sauve mais je me fais persécuter
- Plan d'action personnalisable
- Renforcement des zones d'effort en s'appuyant sur ses zones de confort

Nos formateurs tiennent à votre disposition une bonne trentaine de séquences, d'outils et de trucs & astuces qui seront choisis lors de chaque module en fonction des échanges et des attentes des participants

Modalités pédagogiques

Apprentissage ludo-pédagogique
Jeux de rôles et feedback croisés
Jeux cadres de Thiagi, légos,Taboo, …
Partage d'expériences
Posture OK+ OK+
Stimulation hémisphères droit et gauche
70% de votre apprentissage passent par l'expérience et l'action => vivez nos outils en salle ET avec vos équipes.
20 % de votre apprentissage sont issus des échanges avec vos pairs que nos formateurs stimulent.
10% de votre apprentissage sont acquis en formation, nous vous donnons les outils
pour le parfaire chaque jour.

Moyens et supports pédagogiques

- Fiches digitales "syllabus" pour chaque outil
- Fiches exercices ou préparation jeux de rôle

Prérequis

Aucun prérequis

Profil du formateur