

Accueil des clients, communication et gestion des plaintes

I à 2 journée(s)

Comment sont reçus vos clients et prospects lorsqu'ils appellent ou envoient un mail vers votre entreprise ?
Apprenez à les chouchouter, les questionner, les orienter et VERITABLEMENT GERER leur éventuelle plainte...

Une formation qui va vous permettre de fidéliser et d'épater vos clients : un investissement qu'on ne regrette jamais !



- Les objectifs de la formation
- Plan de formation proposé et thèmes abordés
- Approche pédagogique

Améliorer l'accueil téléphonique et la gestion de la plainte

Oui ... Mais pourquoi ?



L'accueil téléphonique, c'est :

- LE contact essentiel entre le public et votre société
- Transmettre un message le plus précis possible
- Comprendre la demande et y répondre
- Faire face à des situations difficiles

➔ **Représenter la culture et véhiculer l'image de l'organisation**

Objectifs de la formation

Saisir l'opportunité
d'une plainte pour
augmenter la
satisfaction d'un client

Fournir un accueil
personnalisé,
professionnel et
adapté

Gérer une plainte et
s'engager
concrètement sur une
réponse

Orienter les
demandes



Solution



La formation est avant tout un espace d'échanges et de test de différents comportements, attitudes, techniques.

2 jours : 16h

Les participants vont fournir au formateur les principales difficultés qu'ils rencontrent dans leur mission de contact « de première ligne » avec les clients, les collègues ou le public au sens large.

A partir de ces attentes très concrètes, des jeux de rôles pratiques vont peu à peu amener une prise de conscience toujours conceptualisée et structurée grâce à l'apport théorique du formateur.

- Ecoute active
- Non-verbal
- Module très pratique de gestion de la plainte
- Découverte du triangle dramatique, comment l'éviter ?
- Plan d'action personnalisé
- Renforcement des zones d'effort en s'appuyant sur ses zones de confort
- ...

Basé sur des exemples concrets

Participation active des stagiaires



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

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

« 70% de nos compétences proviennent d'un
apprentissage dans l'expérience et l'action »

Morgan Mc Call, Michael M. Lombardo et Robert W. Eichinger

70:20:10

MODÈLE D'APPRENTISSAGE

70%

**Pratique de tous les jours
Actions et expériences**

20%

**Interactions sociales
Partage entre les pairs**

10%

**Conscient et formel:
salle de formation - lectures, ...**

La méthode ALIAS Consult



Jeux à thèmes
Lego

Mises en situation

Jeux cadres



NOS MÉTHODOLOGIES

- Apprentissages ludo-pédagogiques : **jeux cadres de THIAGI**, jeux à thème, légos, mises en situations, ...
- Co-construction d'**outils** concrets, pratiques, directement applicables et éprouvés depuis de nombreuses années
- Moyens mnémotechniques construits sur les neurosciences
- Techniques d'animation de groupe

Nos formateurs-animateurs sont rompus aux outils transversaux suivants : PNL, Analyse Transactionnelle, C.N.V., Process Communication, Jeux cadres Thiagi, Intelligence émotionnelle , Intelligence collective, Posture OK+ OK+,...

CARACTÉRISTIQUES

« Canevas clair, approche ludique, enjeux sérieux, bénéfiques concrets et durables »

Apprentissage dans le plaisir et le mouvement	Véritable réflexion individuelle et collective	Conjonction d'intelligence pratique et analytique	Théâtre d'apprentissages mutuel	Développe la performance active	Jeux de rôles de transfert dans vos situations professionnelles
---	--	---	---------------------------------	---------------------------------	---

BÉNÉFICES



Rend les apprenants actifs et tous concernés

Les participants sont touchés dans leurs émotions => apprentissages ancrés

Vous faites des économies : plus grands groupes possible!