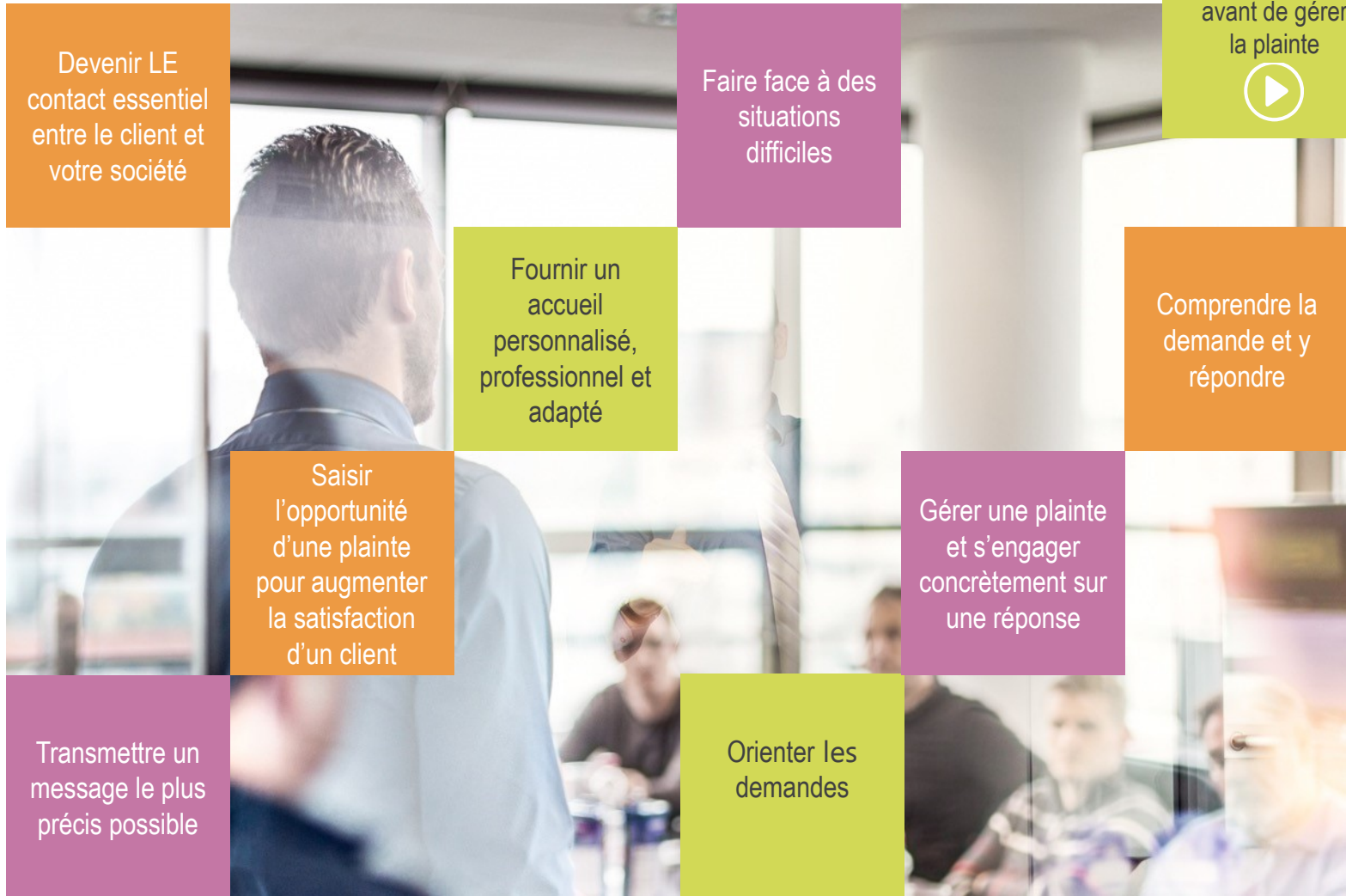


ACCUEIL DES CLIENTS, COMMUNICATION ET GESTION DES PLAINTES 1 à 2 journée(s)

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 OUTILS DE CETTE FORMATIONS VOUS FONT DÉCOUVRIR COMMENT...



LA FORMATION EN DETAILS



JOUR 1 Écoute de la clientèle et gestion des plaintes



> Contenu / Bénéfices

Libérer son esprit, se mettre en confort, avoir envie de poursuivre.

Améliorer la **cohérence de mon message** en travaillant sur le verbal et le non-verbal

- Connaître et poser des **questions** qui rapportent gros
- Jongler avec les outils de **l'écoute active**

Le **triangle dramatique** : comment en sortir ?
Assainir la relation, construire de nos échanges, stimuler les demandes

Gérer les **plaintes** !
Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant

S'approprier les outils de manière concrète et prendre conscience de leur efficacité

Création de son Vade Mecum personnel afin de verbaliser et mémoriser les concepts qui me parlent.

> Méthodologie / Activités

Présentation imagée, métaphores et rédaction des attentes de chacun.

Réflexion et construction d'une position de vie en positif/positif

- Pratiquer l'écoute active.
- Vivre et partager la puissance du questionnement ouvert

Ex cathédra illustré par des exemple du groupe et recherche collective de solution

Mise en situation et apport de cas par le groupe

Jeu de rôle et questionnement collectif
Échanges croisés, réflexion

Réflexion et création d'un plan d'action; partage en groupe