

Traiter efficacement les litiges

Réf : CM014

MAJ : 09/21

Public concerné

Commerciaux, technico-commerciaux, comptables, assistantes et toute personne en relation avec les clients
Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

2 jours – 14 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Exposé - Table ronde
Etudes de cas

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTER : nous consulter
En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :
- de régler efficacement les litiges
- d'utiliser le traitement du litige comme source de fidélisation du client

Contenu du stage

Les sources et conséquences des litiges

L'identification des sources
Le contrôle et l'analyse
Les conséquences : qualification et quantification des enjeux

L'action face aux litiges

La rapidité d'intervention
Le dialogue avec le client
Les solutions
Les actions correctives internes

La fidélisation du client par une solution adaptée

La preuve de l'efficacité dans une situation difficile
La vérification de la satisfaction du client
Le suivi de la solution choisie : une relation privilégiée avec le client

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :
Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
Questionnaire de fin de formation
Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques