

obe^a



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Répondre aux insatisfactions des usagers

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de réponse aux réclamations des usagers
- S'approprier les règles de la communication en face à face et téléphonique dans les situations difficiles
- Renforcer la qualité de la relation client

PUBLIC

Tout agent en situation d'accueil

PROGRAMME

1- Clarifier la notion d' « usager-client » dans le secteur public

- Attentes de l'usager-client;
- Situer l'écoute clients/usagers dans la démarche de qualité de prestations à rendre
- Articuler la stratégie qualité et la prise en compte du client
- Evaluer la qualité de la relation d'échange

2- Les insatisfactions

- Définition : insatisfactions, réclamations
- Typologie des insatisfaits
- Typologie et nature des réclamations
- Analyse des causes d'insatisfaction : attentes des clients et qualité de service

3- Enjeux de la réclamation et différents modes de traitement : de la prévention à la résolution

- Identifier les causes de l'agressivité
- Avoir une approche d'une situation de crise
- Utiliser les techniques d'assertivité
- Utiliser les techniques d'apaisement
- Se baser sur le langage corporel
- Réflexion autour de la question : Comment son propre comportement agit sur celui d'autrui ?

4- Relation téléphonique et gestion des insatisfactions

- Caractéristiques
- Retour sur les règles de base de la communication téléphonique
- Modalités de traitement : avoir un comportement responsable
- Savoir négocier et argumenter une proposition
- Savoir dire non
- Rétablir la relation et regagner la confiance

TOUTES LES SESSIONS