

obe^a



JEUDI 6 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Répondre aux réclamations clients

OBJECTIFS

- Mettre en place un processus global de gestion des réclamations clients visant à améliorer la qualité de traitement des insatisfactions
- Comprendre et analyser l'objet du mécontentement pour pouvoir proposer des solutions adaptées aux attentes des clients

PUBLIC

Responsable service relation client, chargé de relations clients, responsable organisation ou qualité

PROGRAMME

1- Identifier les les types de réclamations

- Traiter la réclamation au téléphone
- Traiter la réclamation en face à face
- Traiter la réclamation par écrit

2- Se préparer à écouter et comprendre

- Comment analyser une réclamation
- S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
- Comprendre les 4 comportements types de la personne et comment y répondre
- Se comprendre pour comprendre l'autre
- Pratiquer la mise en accord pour mettre en valeur son client

3- Dialoguer

- Connaître les besoins de la personne, au-delà des obstacles dûs à la communication
- Se synchroniser avec le client
- Développer une attitude proposant de se centrer sur lui et le valoriser
- Questionner sur 4 plans
- Reformuler pour recadrer l'ensemble
- Savoir être attentif et courtois

4- Résoudre

- Clarifier et s'assurer des intentions communes
- Chercher les points d'accord et les valider
- Construire une position gagnante
- Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment)

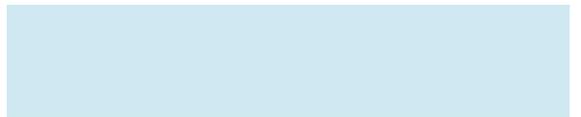
5- Formaliser

- Comment appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
- Choisir les mots justes et le style adapté : utiliser des verbes d'action positifs
- Personnaliser la réponse pour valoriser son client
- Donner une image responsable et avoir la réactivité attendue par le client et l'entreprise

6- Etablir le suivi

- Repérer et trier les incidents fréquents

TOUTES LES SESSIONS



- Quelles informations remonter, qui informer et pour quelles actions ?
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations