

# FORMATION

## « GESTION DES RECLAMATIONS »

### Objectifs

- Comprendre et analyser la réclamation de son client
- Gérer l'agressivité et les situations délicates
- Transformer les incidents en actions positives

### Public

Toute personne désireuse de se former au métier de commercial ou d'optimiser ses compétences commerciales

### Durée

8 heures réparties sur 2 matinées de 4 heures

### Contenu

1 <sup>ère</sup> partie	La situation de réclamation
<b>Contenu</b>	Définitions et gradation : l'incident, la réclamation, l'escalade... Légitimité du client à réclamer : droits et devoirs des parties. Qui est le client réclamant ? Pourquoi réclame-t-il ? Examen du problème : <ul style="list-style-type: none"> <li>• du point de vue objectif,</li> <li>• du point de vue de la personnalité du client.</li> </ul> Liste des situations concrètes en entreprise.
<b>Outils pédagogiques</b>	Supports et vidéos

2 <sup>ème</sup> partie	Le profil du « réclamateur »
<b>Contenu</b>	Qu'est-ce qu'un client satisfait ? Quelles sont ses caractéristiques ? Comment juge-t-il le service rendu ? Environnement du client, ses propres connaissances et capacités, son système de valeurs. Différentes composantes de l'insatisfaction. Différents types de personnalités. Comment les détecter, les aborder, communiquer avec eux ; comment s'y prendre ?
<b>Outils pédagogiques</b>	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

3 <sup>ème</sup> partie	Comment transformer un client mécontent en client satisfait ?
<b>Contenu</b>	Les forces et faiblesses de l'entreprise. Les promesses faites.

<b>3ème partie</b>	<b>Comment transformer un client mécontent en client satisfait ?</b>
	La réalité perçue de l'intérieur. Les problèmes prévisibles avec les clients.
<b>Outils pédagogiques</b>	Mise en situation, à partir de jeux de rôle et mise en application des techniques de négociation afin d'établir des relations positives et sortir des conflits.

### Moyens pédagogiques



DOCEO Formation dispose de licences complètes de Microsoft 365 : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc. Nos PC sont équipés de Windows 10 et Windows 11.



DOCEO Formation utilise des **écrans interactifs de 55" et 65"** dans ses salles de formation. *Ces écrans remplacent les vidéoprojecteurs et permettent différents types d'interactivités avec les stagiaires.*



DOCEO Formation dispose d'un parc d'ordinateurs portables, mis à la disposition des participants durant la formation. Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.



Le réseau interne de DOCEO Formation est relié à Internet par la fibre Haut débit.

### Évaluation – Attestation – Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

### Les PLUS DOCEO

La formation est réalisée par une formatrice commerciale (+ de 7 ans d'expérience) expérimentée sur le territoire.