



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

ATELIER DE PERFECTIONNEMENT DANS LA GESTION DES RECLAMATIONS PAR TELEPHONE

PROGRAMME

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Acquérir de nouvelles techniques et bénéficier de l'avis d'expert pour se perfectionner sur des situations particulièrement difficiles.

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par téléphone.

Il est nécessaire d'avoir participé au module de formation "Gérer les réclamations par téléphone" pour s'inscrire à cet atelier de perfectionnement. Un questionnaire d'attentes est envoyé au stagiaire en amont de la formation pour permettre à notre formatrice de s'adapter au mieux à ses besoins.

- > Mieux comprendre les comportements qui créent le conflit
- > Maîtriser des pratiques qui restaurent la relation en situation de tension et conduisent l'entretien vers une issue positive
- > Analyser la réclamation client
- > Accuser réception et reformuler la demande du client
- > Manifester de l'empathie
- > Répondre à tous les points évoqués par le client
- > Conclure : prendre congé en faisant appel à la confiance et/ou à la compréhension du client
- > Savoir dire non

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

Lors de cette journée, les participants sont invités à apporter une sélection de dossiers clients traités, ou en cours de traitement, sur lesquels ils souhaitent obtenir un avis d'expert de la part du formateur.

1. Ces cas concrets donnent lieu à des mises en situation pratiques au cours de jeux de rôles enregistrés et debriefés en groupe.
2. Ces mises en situation sont l'occasion pour l'animateur :

- > d'un apport de techniques complémentaires ciblées sur les cas complexes ou sensibles,
- > d'un benchmark entre participants sur les cas difficiles et les stratégies choisies.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET INFORMATIONS PRATIQUES

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'AMARC propose aux stagiaires une formation en présentiel, leur permettant ainsi de prendre du recul, de sortir de leur quotidien pour mieux appréhender les enjeux de leur métier.

L'animation proposée en interentreprises favorise les échanges de bonnes pratiques entre organisations de secteur variés, le développement de son réseau professionnel pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.

La formation est séquencée de la façon suivante :

- > Exercices pratiques
- > Rappels théoriques
- > Entraînements

MOYENS PÉDAGOGIQUES



> Pour le bon déroulement de cette formation et pour permettre à l'animatrice d'appuyer son propos, nous mettons à disposition des stagiaires un support de formation imprimé.

- > Nous proposons aux stagiaires dont l'entreprise est adhérente à l'AMARC un accès générique au site des bonnes pratiques : www.bonnespratiques.amarc.asso.fr. Les non adhérents peuvent accéder à une partie des bonnes pratiques et s'inscrire à la News Hebdo librement.
- > Nous invitons les stagiaires à s'inscrire à l'Hebdo de l'AMARC pour suivre nos activités, s'y inscrire, et suivre l'actualité de la profession.

EVALUATIONS

- > En amont de la formation, les stagiaires reçoivent un questionnaire pour évaluer leur niveau de compétences et de recueillir leurs attentes.
- > Pendant la formation, des exercices et des cas pratiques permettent à chaque stagiaire d'évaluer ses acquis.
- > A l'issue de la formation, un bilan personnel est proposé à chacun, ainsi qu'un questionnaire de satisfaction pour évaluer notre réponse à leurs besoins et la qualité de la formation.



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

INFOS PRATIQUES

- > Délai d'accès : les inscriptions sont possibles jusqu'à 1 semaine avant la formation.
- > Nos locaux ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si le besoin se présente, nous nous organiserons pour accueillir les personnes en situation de handicap.
- > Pour trouver un hôtel proche du lieu de la formation ou pour toute autre demande particulière, contactez-nous par mail à contact@amarc.asso.fr ou par téléphone au 01 48 24 52 97.
- > Les horaires des formations vous sont communiquées dans votre convocation.
- > Les locaux situés au 67 rue de Chabrol ne sont pas accessibles aux personnes ayant un handicap moteur.
Si le stagiaire présente un handicap, quel qu'il soit, nous vous remercions de nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions proposer les mesures nécessaires au bon déroulement de la formation.
- > Pour les formations organisées en interentreprises, l'AMARC prend en charge les frais de déjeuner et s'occupe de son organisation. L'AMARC gère et prend en charge également les collations durant la journée.
- > L'AMARC ne prend pas en charge les frais de déplacements et d'hébergement. Pour connaître les hôtels à proximité du lieu de formation, consulter le standard de l'AMARC.

- > Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi au 01 48 24 52 97 ou par mail à l'adresse contact@amarc.asso.fr