



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

GERER LES RECLAMATIONS PAR TELEPHONE

PROGRAMME

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant saura mieux comprendre les comportements qui créent le conflit et maîtriser des pratiques qui restaurent la relation en situation de tension et conduisent l'entretien vers une issue positive.

- > 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 : se rendre disponible pour être attentif et lire entre les lignes, avoir une écoute attentive du client, savoir détecter les émotions exprimées et les demandes techniques (le but étant de cerner très précisément le type d'émotion du client et de n'oublier aucune demande)
- > Accuser réception et reformuler la demande du client
- > Manifester de l'empathie : montrer notre compréhension du sentiment et de l'émotion exprimés par le client en les citant le plus précisément possible et en décrivant les conséquences sur sa vie. Si erreur, présenter des excuses. Cette étape permet de montrer au client que nous sommes dans son camp et comprenons ce qu'il a vécu et l'amener à avoir confiance en nous, donc en notre réponse
- > 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

> JOUR 1

LES ATTENTES DU CLIENT :

- > Réflexion sur les comportements des clients d'aujourd'hui et leurs raisons : défiance, menaces, grossièreté, exigences...
- > Quand nous sommes clients nous-mêmes, qu'attendons-nous de nos fournisseurs pour être comblés ?
- > Qu'est-ce qui est comportements difficile pour nous lorsque le client nous agresse ?

UNE RELATION CLIENT QUI RESTAURE LA CONFIANCE :

- > Deux niveaux dans la relation : technique, relatif à la demande du client/humain, concerne les émotions spécifiques de chaque client.
- > Accepter la façon de voir du client.



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

LA DÉMARCHE POUR ENCHANTER LE CLIENT PAR TÉLÉPHONE :

- > Découverte et repérage : à partir d'enregistrements d'entretiens réels avec des clients mécontents d'autres marques. Analyse des deux niveaux de demandes des clients techniques et humains.
- > Réflexion et propositions sur ce que chaque stagiaire aurait dit qui, selon lui, rendrait l'entretien moins conflictuel et plus efficace.
- > Modélisation : ils écoutent alors des enregistrements réalisés sur les mêmes situations mais utilisant les bonnes méthodes et comportements adaptés. Ils les rapprochent de leurs propres suggestions.
- > Apports de concepts et méthode : présentation de la démarche AMARC par l'animateur pour apporter une méthode permettant de reproduire les bonnes pratiques. Cette démarche permet de répondre à deux grands cas de réclamations : la gestion des erreurs et « l'art de dire non ».

> JOUR 2

ENTRAÎNEMENTS :

- > Entraînement par groupes de 3 personnes, un client, un conseiller et un observateur. L'observateur est muni d'une grille des critères et analyse le déroulement de l'entretien selon son adaptation à la méthode.
- > Puis le petit groupe débriefe les réussites et les difficultés et les partage avec le reste de l'équipe en les rapprochant de la démarche et du comportement requis
- > Au cours de la journée, l'animateur apporte tous les compléments nécessaires en termes de comportement, de vocabulaire...

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 :

- > Apports théoriques
- > Exercices pratiques
- > 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.
 - > En complément, nous offrons une Carte Mémo qui permettra aux stagiaires de retrouver facilement et rapidement quelques éléments clés pour faciliter leur quotidien.
-
- > 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.

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