



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

# JOURNÉE DE SENSIBILISATION POUR LES MANAGERS : RÉPONDRE AUX CLIENTS MÉCONTENTES

## PROGRAMME

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Cette formation est destinée à donner aux managers de proximité des services client les clés de l'approche orientée client à laquelle leurs conseillers sont eux-mêmes formés. L'objectif est de leur permettre d'être auprès d'eux des modèles de la posture attendue et de les aider à accompagner leurs collaborateurs dans cette vision bienveillante du client et les pratiques qui la concrétisent.

A l'issue de la formation, l'apprenant saura mieux comprendre les comportements qui créent le conflit, et maîtriser les pratiques qui restaurent la relation en situation de tension et conduisent les échanges vers une issue positive. Il saura aider ses collaborateurs et saura lui-même "transformer le pépin en pépite" en sachant :

- > S'approprier cette nouvelle posture de bienveillance et l'appliquer à la relation avec son équipe (particulièrement lorsqu'elle « dérange » les pratiques habituelles de l'entreprise)
- > S'appliquer à être soi-même un modèle de cette posture nouvelle et des pratiques associées
- > Ancrer et faire évoluer la nouvelle approche du traitement des réclamations acquise par ses collaborateurs
- > S'impliquer personnellement, se montrer bienveillant, être sincère et authentique.
- > Prendre l'habitude de devenir le coach de ses collaborateurs pour les aider à progresser dans la durée.

## 1ÈRE PARTIE

### UNE POSTURE ORIENTÉE CLIENT :

- 1) Les enjeux des insatisfactions clients : partage de réflexions
- 2) Enchanter le client : pourquoi ? comment ? Analyses d'études et réflexion
- 3) Un état d'esprit orienté client : partage de réflexions et apport de concepts
- 4) Les émotions dirigent nos comportements : partages et apports de concepts

## 2ÈME PARTIE

### LA DÉMARCHE AMARC AU TÉLÉPHONE ET PAR ÉCRIT

#### I) Au téléphone (appel sortant/appel entrant)

- > Le schéma d'un entretien réussi : Accueillir/Manifester de l'empathie/Analyser/Répondre/Conclure
- > Le traitement des objections
- > Les mots et le ton à éviter et par quoi les remplacer pour avoir une posture bienveillante

#### **Etude de cas téléphone**

#### II) Par écrit (mails/courriers/réseaux sociaux/tchats)



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

La démarche AMARC :

> Analyser en amont la réclamation du client pour découvrir les émotions et tous les sujets importants et préparer la réponse

> Répondre selon une démarche rigoureuse :

Accueillir pour démontrer que l'écrit a été lu avec attention

Manifester de l'empathie pour prendre en compte l'émotion et la désamorcer pour ramener le client au niveau rationnel

Répondre (4 étapes pour amener le client à suivre le raisonnement logique de la réponse)

Conclure en faisant appel à sa compréhension ou sa confiance

**Etude de cas écrit**

## 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](http://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.



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

## 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](mailto: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](mailto:contact@amarc.asso.fr)