



# SATISFACTION CLIENT

## // MANAGEMENT

DURÉE : 2 JOURS

**Public concerné** Tous managers, responsables d'équipe, superviseurs

**Durée** 2 jours

**Méthodes et moyens** » cas pratiques

**pédagogiques** » vidéo-projecteur, ordinateurs, support stagiaire

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

---

- Développer ses compétences relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations
- Transformer les situations difficiles en actions positives pour le client et pour l'entreprise.

### CONTENU DE LA FORMATION

---

#### La gestion de la réclamation en elle-même

- Le dialogue : le questionnement et l'écoute active
- L'objection : différents types et techniques de réponses
- L'empathie : c'est une attitude mais aussi une démarche et une méthode en quatre temps
- L'argumentation et la persuasion
- La négociation, savoir dire NON
- Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates.

#### La réponse apportée, la vente de la solution

- Personnaliser la réponse pour chaque client
- Utiliser la force des propos de l'interlocuteur
- Argumenter
- Vendre les solutions internes possibles
- Vendre le bénéfice client
- Répondre aux objections
- Jongler avec la logique des arguments.

#### Adopter la bonne attitude

- Dégager un climat constructif, personnalisé et mettre en confiance
- Montrer sa disponibilité, son adhésion
- Gérer le stress, l'agressivité ou l'insatisfaction du client.