

Intitulé de la formation : **Fidélisation du client / Gestion des réclamations clients**

Domaine : Accueil, efficacité commerciale et relation client

Version 03/2024

Éligible CPF : Non Oui

Objectifs

Objectif de la formation

Apporter les outils et méthodes pour traiter efficacement les revendications : Web, face à face, téléphone, mail...

Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Diagnostiquer le niveau de satisfaction du client (les réclamations),
- Ecouter et répondre au client,
- Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact.



Durée : 1 j de formation soit **7h par stagiaire**

Modalité : Présentiel

Effectif : De 4 à 10 personnes



Accessibilité Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.



Public concerné

- Toutes les personnes en relation avec la clientèle



Prérequis et niveau d'entrée

- Aucun prérequis



Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle.
- Autodiagnostic,
- Exercices,
- Jeux de rôles et cas pratiques,
- Support de formation.



Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Mises en situation / QCM

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)



Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII^e AVENUE



Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**



Contenu de formation

ANALYSE DES DONNEES EXISTANTES AFIN D'IDENTIFIER LES SOURCES D'INSATISFACTION

- Diagnostique des récurrences d'insatisfactions :
 - o Quel profil ?
 - o Quelle période ?
 - o Quels produits / quelles prestations ?
 - o Identification des moments clés du parcours clients



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012
 Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : fpc@campus12avenue.fr Web : www.campus12avenue.fr

Programme de formation

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS EN FACE A FACE OU TELEPHONE

- Votre perception des interlocuteurs difficiles :
 - o Profils, comportements, état d'esprit
 - o Type de réclamations délicates à gérer pour vous
- Les techniques :
 - o Les méthodes d'écoute active
 - o Les différents niveaux d'écoute
 - o La découverte des besoins par le questionnement
 - o Les leviers du verbal et du non-verbal
 - o Traitement des réclamations par écrits : mails, avis

Contact formation

- | | | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr | Site de Millau – inter, intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr | Site de Rodez – inter |
| <input type="checkbox"/> | Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure |



 Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012
 Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : fpc@campus12avenue.fr Web : www.campus12avenue.fr