

## La formation en résumé

Service réclamations, SAV, équipes ADV, chargés de relation clients .... il est parfois difficile de préserver la qualité de la relation client tout en pérennisant la relation. Notre formation pratique vous propose des techniques de communication adaptées et des outils directement applicables pour identifier et désamorcer les situations conflictuelles ou délicates avec certains interlocuteurs.

Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF.

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation](#)

### Objectifs :

- Faire face à l'agressivité de son interlocuteur, dissocier les éléments émotifs des éléments factuels
- Adopter une attitude positive d'apaisement pour résoudre le différend
- Acquérir des outils concrets permettant de gérer de manière constructive les réclamations et ainsi de conserver, et renforcer, la relation commerciale avec les clients

### Participants :

Assistants et collaborateurs des services clients, SAV / ADV, commerciaux sédentaires  
Toute personne confrontée à des situations conflictuelles au téléphone en réception et émission d'appels (délai non respecté, erreur de livraison, litige sur le prix, rupture de stocks, non-qualité, retard de paiement, réponse défavorable...)

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Rappel sur les bonnes pratiques de communication

- Se mettre à la place des clients
  - Identifier les attentes des clients et les causes de mécontentement pour en déduire les bons comportements à adopter
  - Intégrer les bons comportements pour bien communiquer
- Les techniques de communications utiles au téléphone et leur utilisation au cours des entretiens
  - Écoute active
  - Reformulation
  - Techniques de questionnements, d'implication et de proposition, d'argumentation

### Analyse des réclamations rencontrées par les participants

- Identifier les causes des réclamations
- Se positionner vis-à-vis de son entreprise, du client
- Complémentarité avec les autres services de l'entreprise dans la gestion des réclamations
- Différence entre justification et explication

### Simulations enregistrées sur des cas récurrents rencontrés par les participants

- Les inutiles et les polluants
- Travail sur le ton et la voix

**990 €**

Accès appli Hubble intégré  
(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Training



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

 **-10%**

Formation en tandem avec :  
Les fondamentaux de la relation client

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 02/07, 03/07
- 10/12, 11/12

## Gestion d'une situation délicate

- Identification du déclenchement : situation de base, réaction d'un des interlocuteurs, contenu de la réponse, ton utilisé ...
- Comment gérer les conflits que l'on n'a pas pu éviter : prendre du recul, analyser les faits, rechercher des solutions et les annoncer de manière positive, impliquer le client, proposer, s'impliquer ...
- Exercices d'application

## Création des guides d'entretiens

- Établir une trame d'entretien téléphonique en réception / émission d'appel
- Réaliser un argumentaire en fonction du type d'appels gérés : accueil, prise en charge, argumentation, proposition, traitement des objections

## Simulations enregistrées à partir des argumentaires réalisés par les participants et débriefing individuel et collectif

### Les + de la formation :

- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !
- A l'issue de la formation les participants auront acquis des techniques et outils directement transposables à leur contexte professionnel.

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

### Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.