

Prendre en charge les retours clients et générer de la satisfaction

PUBLIE VISE PAR LA FORMATION

Collaborateurs ayant à traiter des retours clients de manière régulière ou ponctuelle et/ou destiné à l'être.

PRE-REQUIS

Il n'y a pas de prérequis impératifs pour bénéficier de cette formation, cependant l'intérêt de celle-ci se révélera effectif pour les personnes ayant à intervenir en relation client et/ou destiné à l'être.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer une posture adaptée face aux réclamations client tant à l'écrit qu'à l'oral

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

S'organiser pour traiter au mieux les retours clients
Respecter les normes rédactionnelles
Faire face aux situations difficiles

CONTENU DE LA FORMATION

Comprendre les attentes du client

Les 5 attentes des clients
L'accélérateur de service
La carré magique

Analyser le retour client et définir sa stratégie

Prioriser les retours clients en fonction de leur importance et de leur urgence
Réfléchir à sa stratégie d'intervention

Traiter le retour client

Prendre en charge la demande
S'approprier les fondamentaux de la communication : être factuel, parler positif, donner du sens, témoigner de l'empathie
Être assertif
Identifier le bon canal : téléphoner ou rédiger une réponse efficace

Suivre le retour client

Accompagner le client jusque satisfaction
Développer son assertivité
Faire face aux situations difficiles et anticiper les conflits

Maitriser ses écrits professionnels

Les règles de rédaction des e-mails

Les règles d'orthographe, de syntaxe, de grammaire

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La formation est centrée sur la pratique.

Les participants sont amenés à réaliser des jeux pédagogiques afin de les amener à trouver par eux-mêmes les apports théoriques. Jeux de rôles s'appuyant de situation réelles et vécues sur le terrain. Apports du formateur

Fiches pratiques d'animation d'ateliers collaboratifs à distance

Utilisation de quizz en fin de journée pour consolider les connaissances.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation à chaud sera réalisée pour mesurer la satisfaction des participants.

Le suivi de l'acquisition et / ou de l'amélioration des compétences sera effectuée par le formateur à l'issue de chaque séquence (quizz, production à réaliser).

Des quizz interactifs seront organisés pendant la formation pour renforcer l'ancrage et la mémorisation.

Une évaluation à froid sera réalisée à M+3 pour identifier les impacts opérationnels de la formation.

QUALITÉ DU OU DES FORMATEURS

Cindy SPATH

Diplômée de l'ESC Marseille (Kedge Business School)

Diplômée des Cours Florent

Experte en management / conseil / formation depuis 2002

Profil complet : <https://www.linkedin.com/in/cindyspath/>

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours soit 14 h de formation

Formation intra-entreprise & sur-mesure en présentiel pouvant s'organiser en distanciel

Planification et calendrier à définir avec l'entreprise

TARIF

Le tarif est défini avec l'entreprise en fonction de l'offre finalisée

SATISFACTION CLIENT

Les participants à nos formations déclarent que les objectifs pédagogiques* sont atteints à 91,59 % depuis 2019 et 92,5 % en 2023.

*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2023. Nous communiquons une appréciation plus détaillée de nos indicateurs de satisfaction à la demande des clients.

NB :

- Le déroulé de programme est indicatif ; il sera adapté en fonction des groupes et de leurs hétérogénéités.
- Le label Qualiopi certifie l'organisme de formation. Le programme de formation ne fait pas l'objet d'une certification quelconque ou particulière.
- Pour toutes questions traitant de l'égalité des chances, du handicap et de l'ingénierie pédagogique, veuillez contacter : cindy@kasoo.fr