



ACCUEIL DES CLIENTS, COMMUNICATION ET GESTION DES PLAINTES 1 à 2 journée(s)

Comment sont reçus vos clients et prospects lorsqu'ils appellent ou envoient un mail vers votre entreprise ? Apprenez à les chouchouter, les questionner, les orienter et VERITABLEMENT GERER leur éventuelle plainte...

Une formation qui va vous permettre de fidéliser et d'épater vos clients : un investissement qu'on ne regrette jamais !

LES OUTILS DE CETTE FORMATION VOUS FONT DÉCOUVRIR COMMENT...

Qui est [Philippe Vanwersch](#) ?



Faire face à des
situations
difficiles

Gérer
l'émotionnel
d'un plaignant
avant de gérer
la plainte



Fournir un
accueil
personnalisé,
professionnel
et adapté

Comprendre la
demande et y
répondre

Saisir
l'opportunité
d'une plainte
pour augmenter
la satisfaction
d'un client

Gérer une
plainte et
s'engager
concrètement
sur une
réponse

Portrait vidéo
Philippe
Vanwersch



Transmettre un
message le plus
précis possible

Orienter les
demandes

Devenir LE
contact
essentiel entre
le client et
votre société

LA FORMATION EN DETAILS



JOUR 1 Écoute de la clientèle et gestion des plaintes



> Contenu / Bénéfices	> Méthodologie / Activités
Libérer son esprit, se mettre en confort, avoir envie de poursuivre.	Présentation imagée, métaphores et rédaction des attentes de chacun.
Améliorer la cohérence de mon message en travaillant sur le verbal et le non-verbal	Réflexion et construction d'une position de vie en positif/positif
<ul style="list-style-type: none">• Connaître et poser des questions qui rapportent gros• Jongler avec les outils de l'écoute active	<ul style="list-style-type: none">• Pratiquer l'écoute active.• Vivre et partager la puissance du questionnement ouvert
Le triangle dramatique : comment en sortir ? Assainir la relation, construire de nos échanges, stimuler les demandes	Ex cathédra illustré par des exemple du groupe et recherche collective de solution
Gérer les plaintes ! Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant	Mise en situation et apport de cas par le groupe
S'approprier les outils de manière concrète et prendre conscience de leur efficacité	Jeu de rôle et questionnement collectif Échanges croisés, réflexion
Création de son Vade Mecum personnel afin de verbaliser et mémoriser les concepts qui me parlent.	Réflexion et création d'un plan d'action; partage en groupe