



TRAITER UNE RÉCLAMATION CLIENT, RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS CONCERNANT LES CLIENTS

CONTENU DE LA FORMATION

I. TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES EN PRÉSERVANT LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

- Dissocier les éléments factuels et objectifs de ceux qui nuisent à l'identification des causes de la situation difficile
- Adopter un questionnement pertinent pour identifier la nature de l'incident, de la réclamation
- Recueillir des éléments probants pouvant expliquer la situation difficile sans remettre en cause la bonne foi du client
- Agir avec tact et discrétion à l'égard de la clientèle
- Identifier les conséquences de la situation difficile à la fois pour l'entreprise et le client



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- I. Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- II. Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client

- Identifier les attentes du client confronté à une situation difficile
- Manifester de l'intérêt à l'égard du client (écoute, faire preuve d'attention, de compréhension)
- Apporter une solution rapidement en réponse à l'incident ou à la situation problématique
- Préciser les modalités de la solution apportée (Différée, confiée à un tiers)
- S'assurer de la résolution de l'incident, de la situation problématique ou suivre son avancement
- Valider conjointement avec le client la solution apportée
- Vérifier la satisfaction du client dans la solution apportée
- Effectuer un geste commercial dans les limites du respect des procédures ou des règles
- Conserver une attitude calme, prendre de la distance et rester maître de soi au regard de réclamations ou de remarques négatives de la clientèle
- Conserver le contrôle de l'échange avec le client, les tiers présents, et se protéger face au comportement problématique du client (agression, addiction)
- Identifier ses propres limites et faire appel à d'autres compétences



C.F.A by CATALYSE



CONTENU DE LA FORMATION (Suite)

II. RECHERCHER, TRAITER ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS À LA CONTINUITÉ DU SERVICE CLIENT

- Recueillir les informations sur le client selon la procédure en vigueur au sein de l'entreprise
- Communiquer régulièrement des informations sur les clients aux membres de l'équipe, aux autres services de l'entreprise
- Utiliser si nécessaire les outils permettant de saisir les données sur les clients
- Transmettre de façon claire et concise des informations par oral ou par écrit
- Développer la qualité de service en intervenant en permanence sur des points qu'il est possible d'améliorer, transmettre ces améliorations à son responsable hiérarchique ou l'informer de l'impossibilité d'intervenir seul
- Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable pour améliorer le fonctionnement du service, de l'entreprise
- Transmettre les informations nécessaires pour optimiser la fluidité du service