

VENTE - COMMERCIAL

Relation client : gestion des conflits.

OBJECTIF

Savoir affronter un conflit client.

Connaître les différents types de conflits.

Canaliser la peur du conflit.

Savoir résoudre un conflit.

DUREE

1 jour

TARIF

Sur devis

CONTENU

- 1) Une vision positive de la réclamation
 - Définition de la réclamation.
 - Etre en phase avec le client.
 - Prendre en compte la réclamation.
- 2) Etablir le diagnostic de la réclamation
 - Identifier le besoin du client.
 - Collecter les informations nécessaires à la connaissance et aux conséquences de la réclamation.
 - Trouver des points d'accord avec le client.
 - Trouve le bon compromis.
- 3) Développer ses ressources relationnelles pour préserver la confiance du client
 - Reconnaître le droit à la réclamation.
 - Savoir écouter, dialoguer, trouver les mots justes.
 - Savoir être attentif et courtois.
- 4) Gérer efficacement les cas difficiles : L'agressivité, les pressions des clients
 - Développer une attitude positive, orientée vers le client.
 - Adopter un langage positif.
 - Se montrer responsable et faire face aux diverses situations.
 - Faire preuve de réactivité
- 5) Traitement de la réclamation par écrit
 - Structuration de la lettre de réponse.
 - Rédaction de la lettre de réponse avec ses spécificités : relationnelle, commerciale, conviviale, geste commercial.