

| | |
|---|--|
| Public | Vendeurs GSA-GSB, LISA, coopératives agricoles, négoce, services clients, service après-vente |
| Objectifs de formation | Savoir distinguer une simple demande d'une réclamation ou d'un litige, afin d'en assurer la gestion en préservant la relation avec le demandeur. Dissocier l'aspect commercial de la gestion du désordre. |
| Prérequis | Connaissances de la relation client et niveau de communication orale et écrite soutenu. |
| Contenu pédagogique | Comprendre la différence entre une simple demande, une réclamation et un litige ainsi que l'état d'esprit de l'interlocuteur. Comprendre les enjeux d'une bonne gestion des attentes des clients et de la conversion d'une réclamation en motif de satisfaction. Préciser la genèse des réclamations et les différents cheminements susceptibles de les transformer en litiges. Observer le trépied « technique – juridique - communication » Découvrir et comprendre les différentes procédures et étudier les méthodologies de traitement de la réclamation, afin de la résoudre en préservant les intérêts commerciaux. Appliquer les mesures correctives afin d'éviter l'apparition de nouvelles réclamations. Savoir gérer la procédure afin de trouver un terrain d'entente. Savoir comment agir quand la conciliation n'est pas possible. |
| Méthodes pédagogiques | Vidéo-projection avec études de cas et exercices pratiques. Echanges d'expériences. |
| Durée | 1 jour |
| Modalités organisationnelles et logistiques | Toute France Intra-entreprise ou inter-entreprises Salle de réunion avec possibilité de projection, paper-board, accès à internet (si possible) |
| Moyens techniques | Vidéo-projection, bases de données. |
| Validation de formation | Signatures de la feuille de présence par demi-journée et délivrance d'une attestation de formation en fin de session. |
| Secteurs | Jardins - Espaces Verts |
| Responsable (s) du stage | Jean-Pierre Mille / Stéphane Urban |