



Objectifs

- Savoir analyser et comprendre une réclamation écrite
- Savoir structurer son appel
- Utiliser un langage positif et commercial
- Savoir dire non et exposer un refus
- Gérer l'agressivité verbale

Méthodes

- Exercices individuels
- Entraînement à l'appel de clients à partir de cas réels.
- Apports théoriques et échanges

Traiter les réclamations écrites par appels sortants

Les réclamations écrites... quelle chance !

→ mesurer l'importance du traitement des réclamations écrites

- Les enjeux du traitement des réclamations, les clients et les réclamations
- L'intérêt de l'appel

Analyser et comprendre les réclamations écrites

→ Savoir comment se positionner pour la réponse

- Les questions à se poser
- Savoir trier les informations, définir les faits, les opinions et les sentiments
- Être capable de prendre du recul

La structure de l'appel

→ Identifier les différentes étapes

- les étapes incontournables et les optionnelles
- Intérêts et objectif

Le contenu de l'appel

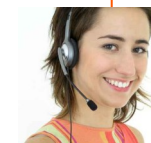
→ soigner la forme et développer l'empathie

- Le langage positif et les formulations adaptées
- S'appuyer sur des faits pour être objectif
- Savoir dire non et exposer un refus ou une situation négative
- Savoir rester ferme et courtois, gérer l'agressivité verbale
- Prendre des accords et des engagements
- Mesurer la satisfaction et conclure l'appel

Entraînement pratique

→ S'entraîner à l'appel suite à réclamation écrite

- à partir de cas concrets apportés par les participants, tout au long des deux journées, appels de clients en direct et échanges constructifs



2 jours

