



GESTION DES RECLAMATIONS ET DES INSATISFACTIONS

Prendre en charge efficacement les réclamations pour accélérer les encaissements

Public

Dirigeant de TPE/PME ou toute personne chargée des réclamations clients

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour - 7 heures

Objectifs de la formation

- Savoir désamorcer les litiges qui risquent de retarder les encaissements
- Développer son assertivité
- Rebondir après une réclamation : développer sa posture Relation Client

Programme

- Comprendre l'incidence des réclamations sur les retards de paiement et leur impact sur la trésorerie
- Connaître le cadre juridique légitime du traitement des insatisfactions
- Appréhender les enjeux commerciaux
- Adopter les bons réflexes de la gestion responsable des réclamations et autres débuts de litiges
- Renforcer la relation après une réclamation : pépin-pépète

Validation des acquis

- Évaluation continue à travers des études de cas et des mises en situation pendant la formation
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la session
- Suivi post-formation, sur option, en face-à-face ou à distance, dans les 3 mois qui suivent la formation