

ACCUEIL ET GESTION DES RECLAMATIONS

Introduction à la Formation

Lors de cette formation de 3 jours dédiée à la communication professionnelle et à la satisfaction client, vous découvrirez comment accueillir et gérer les réclamations.

Objectifs

Les subtilités de la communication professionnelle, de l'accueil et de la gestion des réclamations doivent être étudiées.

Découvrez les éléments essentiels à travers ces sujets :

- ✓ Fondamentaux de la Communication Professionnelle.
- ✓ Règles et Méthodes d'un Bon Accueil.
- ✓ Méthodes d'Adaptation à des Profils Différents.
- ✓ Méthodes d'Écoute Active des Clients.
- ✓ Méthodes de Traitement des Objections des Clients.
- ✓ Exigences des Normes ISO en Matière de Prise en charge et de Traitement des Réclamations.

Cette approche détaillée vous permettra de développer des compétences pratiques pour assurer une communication efficace et une satisfaction client optimale.

À la fin de ces trois jours, soyez prêt à accueillir les clients de manière exceptionnelle et à traiter les réclamations avec professionnalisme afin que votre entreprise développe une culture de satisfaction client.



Durée

3 Jours



Population cible

Cette formation s'adresse particulièrement à l'appareil commercial, visant à renforcer ses compétences pour assurer un accueil de qualité et une gestion efficace des réclamations.

