Gérer les réclamations clients

L'art de transformer le pépin en pépite

1.0
heure(s)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l’importance et l’enjeu des réclamations
- Identifier la nature de la réclamation pour proposer une réponse adéquate
- Découvrir les techniques pour gérer les clients difficiles

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Leçons à suivre à votre rythme : vidéos pédagogiques, infographies et quiz variés.
1 exercice opérationnel.
1 quiz amont + 1 quiz final d’évaluation : module validé si résultat du quiz supérieur à 80%.

PROGRAMME

- Qu’est-ce qu’une réclamation ?
- Adoptez la bonne attitude
- Au téléphone
- Les 4 types de réclamations
- La communication naturellement difficile
- Les comportements difficiles
- Les règles d’or de la réclamation client

MODALITÉS D’ACCÈS

'- Formation accessible dans les 72 heures depuis son smartphone (iPhone ou Android) ou depuis un ordinateur ou une tablette.
- Durée d’accès : 1 mois
- Assistance technique : help@readyfortakeoff.fr

ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Notre référent Handicap, Nicolas FOURNIER, se tient à votre disposition pour étudier les meilleures modalités d’accès à la formation.
nicolas@readyfortakeoff.fr ; 06.47.75.76.05.

Lien politique PSH

PREREQUIS

Avoir un appareil numérique connecté à internet (smartphone, tablette, ordinateur)

TARIF

Voir la grille tarifaire

Nous contacter :
contact@readyfortakeoff.fr
06.47.75.76.05

www.readyfortakeoff.fr

Cette formation :
Répond aux attentes : 10/10
Est recommandée : 10/10

READY FOR TAKE-OFF - TOUS DROITS RÉSERVÉS - REF : RFTO-ML- 021
DATE MISE À JOUR : 9/12/2022