

Gérer les clients mécontents – Opportunité d'affaires

Contexte

Avez-vous déjà eu des clients difficiles ? Saviez-vous comment réagir ? Comment intervenir ?

Venez chercher des outils pour vous permettre de **mieux intervenir** auprès de vos clients mécontents afin de réduire l'impact négatif de ceux-ci et de préserver l'image de votre entreprise.

Durant la formation, voici quelques thèmes qui seront abordés :

- Maîtriser la colère des clients
- Pourquoi un client devient-il mécontent ?
- Exercez-vous à écouter;
- Les règles et les procédures- Les balises du service;
- Le comportement du client qui pose problème;
- Le client n'a pas toujours raison;
- Composer avec les clients infernaux;
- Résoudre le problème (en 4 étapes);
- L'impact du message;
- Les expressions à éviter;
- Les expressions à utiliser.
- Le processus de communication
- Les caractéristiques d'un renseignement efficace
- Les obstacles à la communication
- Savoir se faire entendre, comprendre et écouter
- La relation de service (accueillir, comprendre, aider, garder)
- Les techniques de communication téléphonique
- Les formules de courtoisie
- La prise de message
- Les comportements positifs pour désamorcer l'agressivité
- L'écoute d'une plainte

Caractéristique de la formation :

- · Durée de la formation: 1 jour
- · Clientèle cible: tous ceux qui ont à intervenir dans le processus de vente
- · Nombre de participants: minimum 5 et maximum 15
- · Bénéfices: durant cette journée, le participant pourra mettre en pratique, à l'aide de jeu de rôle, les différentes techniques et outils

Michel Couture, Formations & Consultations inc.

- · Matériel requis : le matériel pédagogique sera fourni par Michel Couture, Formation & Consultation Inc.
- · Modalité de paiement : par chèque 10 jours ouvrables avant la formation
- **Informations / inscription : inscription@mcformcoach.com**
- · **Formation admissible à une subvention – Emploi-Québec**
- · Visiter notre site internet : www.mcformcoach.com
- · Michel Couture :
 - o mcouture@mcformcoach.com
 - o (514) 264-5048

©mcformcoach 2011