

Approfondir le traitement des objections et des réclamations

Cette formation a pour objectif de faire de chaque moment délicat rencontré avec un client, l'occasion de démontrer son professionnalisme et la qualité de sa relation clients.

OBJECTIFS

- Comprendre son propre mode de fonctionnement face à une réaction de mécontentement du client
- S'approprier les réflexes nécessaires au traitement de l'objection et à la prise en charge de la réclamation

PROGRAMME

Identifier les principales objections et motifs de réclamation que vous rencontrez

- Les différents types d'objections et de réclamations
- Prendre conscience que pour certaines objections et réclamations, on ne trouvera pas toujours de solutions sur le fond mais qu'il est essentiel de préserver la relation et le professionnalisme
- Analyser en commun les situations rencontrées sur le fond

Analyser le mécanisme de l'objection et de l'insatisfaction client

- Décrypter les étapes par lesquelles passe un client en particulier sous l'angle émotionne
- Identifier à chaque étape du cycle « déceptif » les attentes du client : contenu et relationnel

Comprendre son mode de fonctionnement et celui des autres en situation « conflictuelle » pour ajuster ses comportements et s'adapter

- Accepter les « cartes du monde » des autres
- L'Analyse Transactionnelle : Parent Adulte Enfant et les positions de vie
- Mes réactions les plus fréquentes face à une situation de communication délicate
- Développer l'Adulte et la position +/- pour mieux gérer les tensions
- Se centrer sur l'autre et se synchroniser

Les techniques de réponse à une objection

- Détecter en amont plutôt que subir
- La technique des 3AV
- Mise en application sur les exemples d'objections
- Travailler les réflexes : « la balle au rebond »

La réponse à une réclamation

- Développer son assertivité à préférer à l'attaque, la fuite ou la manipulation
- Les facteurs clés de succès du traitement d'une réclamation. Exemples : la prise en compte sans délai, le recul pour ne pas se laisser dominer par l'émotion, la préparation de scénarii de négociation, l'implication, le désamorçage des

 **2 jours**

prix par participant

1 460 €^{HT}

code formation : VE03

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Travailler conjointement les aspects comportementaux et techniques du traitement des objections et réclamations

POUR QUI ?

- Tout collaborateur en relation avec les clients

PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi « les fondamentaux de la relation clients »

SESSIONS

Paris

- 17-18 avr. 2025
- 22-23 mai 2025
- 26-27 juin 2025
- 25-26 sept. 2025
- 29-30 oct. 2025
- 17-18 nov. 2025
- 11-12 déc. 2025

tensions, la reconnaissance des difficultés rencontrées ...

- Les techniques DESC et ECAPA

**Identifier individuellement les axes prioritaires
d'amélioration à mettre en place**

STAGE / FORMATION

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé _____
 Code _____
 Date _____ Lieu _____
 Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
 Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

ENTREPRISE

Raison sociale _____
 N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
 Adresse _____
 Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?

Oui Non
 Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
 (à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____
 Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)