

## 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 émotionnel
- 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 €<sup>HT</sup>**

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. 2024
- 22-23 mai 2024
- 27-28 juin 2024
- 26-27 sept. 2024
- 29-30 oct. 2024
- 16-17 nov. 2024
- 11-12 déc. 2024

tensions, la reconnaissance des difficultés rencontrées ...

- Les techniques DESC et ECAPA

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

## STAGE / FORMATION

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

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## 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 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## 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)

*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.*